

**TARTU ÜLIKOOL**  
**Sotsiaalteaduskond**  
**Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut**  
**Avatud Ülikool**

**45–60AASTASTE INTERNETIKASUTAJATE KASUTUSPRAKTIKA**  
**– KOGEMUSED, VAJADUSED JA VÕIMALUSED**

**Süvaintervjuud *think-aloud* meetodil**

**Bakalaureusetöö**

**Autor: Peeter Kruusvall**

**Juhendaja: Pille Pruulmann-Vengerfeldt, PhD**

**Tartu 2008**

## SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	3
1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEALUSED .....	6
1.1. Infokihistumine.....	6
1.1.1 Digitaalne lõhe .....	6
1.1.2 Digitaalne ebavõrdsus.....	7
1.1.3 Digitaalne kihistumine .....	8
1.2 Varasemad empiirilised uurimused.....	8
1.3 Uurimisküsimused ja hüpoteesid .....	12
2. MEETOD JA VALIM .....	15
2.1 Intervjuud.....	15
2.1.1 Semistruktureeritud intervjuu.....	16
2.2 Think-aloud meetod .....	16
2.2.1 Meetodi kirjeldus ja kriitika .....	16
2.2.2 Tööprotsessi kirjeldus.....	19
2.3 Valim.....	21
2.3.1 Intervjueeritavate kirjeldused.....	23
2.4 Intervjuumaterjalide analüüs .....	25
2.4.1 Kvalitatiivne sisuanalüüs .....	25
3. EMPIIRILISE UURIMUSE TULEMUSED .....	27
3.1 Interneti olemus, sellest arusaamine. ....	27
3.2 Internetti sisenemine, avalehekülg.....	28
3.3 Pehmed eksperdid.....	28
3.4 Interneti kasulikkus .....	29
3.5 Interneti puudused .....	30
3.6 Interneti kasutuspraktikad ja kasutusharjumused .....	32
3.7 Riiklikud teenused. Kodanikuportaal.....	34
3.8 Interneti arendusvõimalused, täiendavad teenused.....	35
4. JÄRELDUSED.....	38
4.1. Järeldused uurimisküsimustele.....	39
4.2 Hüpoteeside paikapidavus.....	40
4.3. Kombineeritud <i>think-aloud</i> uurimismeetodi kriitika .....	42
5. DISKUSSIOON .....	44
KOKKUVÕTE .....	49
SUMMARY .....	52
KASUTATUD KIRJANDUS JA ALLIKAD .....	55
LISA 1 Intervjuu küsimustik.....	58
LISA 2 <i>Think-aloud</i> ülesandestik .....	61
LISA 3: Intervjuude täistranskriptsioonid.....	63
LISA 4 <i>Think-aloud</i> videosalvestused (DVD) .....	129

## SISSEJUHATUS

2008.aasta alguse seisuga kasutab Internetti üle maailma ca 1,32 miljardit inimest (Internetworldstats 2008) ehk viiendik kogu maailma elanikkonnast. Eestis on need näitajad TNS Emori (2007) põhjal vastavalt 768 000 ja 65% elanikkonnast. 40-49aastaste Interneti kasutusprotsent langeb täpselt kokku üle-Eestilise näitajaga ehk siis 65%. 50–59aastaste kasutusprotsent on aga juba mõnevõrra väiksem: 43%. Samast uuringust selgub aga ka tõsiasi, et Internet on täna jätkuvalt rohkem nooremate inimeste pärusmaa, kus 15-29aastaste kasutajate protsent küünib tugevalt üle 90%. Vanuse kasvades aga hakkab kasutajate osakaal kogu vanuserühmast langema ning kui 30-39-aastastest kasutab Internetti veel 83% kõigist samaealistest, siis edasi hakkab kasutajate protsent kukkuma juba keskmiselt 20% sammuga jõudes üle 60aastaste kasutajate puhul viimase seisuga vaid 17%-ni (TNS Emor 2007).

Kuna vanus on tänases Eestis jätkuvalt üks peamistest Interneti kasutust või mittekasutust mõjutavatest tunnustest, samal ajal kui nt sugudevahelised erinevused on taandunud peaaegu olematuks (Pruulmann-Vengerfeldt et al. 2007:98) siis valisin ka oma töös peamiseks kvalifitseerivaks karakteristikuks just vanuse.

Kasutajaterühma 45–60aastased Interneti-kasutajad valisin, kuna suurem osa tänaseid nooremaid kasutajad on reeglina kas siis kooli, töö vm asjaolu tõttu niigi igapäevased vilunud kasutajad ja iseõppijad või saavad ühiskondliku surve ja arengukavade läbi vastavad koolitused normaalse haridusprotsessi ja elukestva õppe käigus. Samuti on tänane Internet oma sisult ja ülesehituselt ka aina enam noorematele kasutajatele suunatud, kuna lisaks suht keerulistele ja teadmisi ning kogemusi nõudvatele kasutajaliidestele loob uus Interneti-ajastu, nimetatuna ka Web 2.0 (O'Reilly 2005) olukorra kus need samad nooremad Interneti-kasutajad on ka ise Interneti loojateks.

Samas vanemad kui 60aastased kasutajad on peamiselt pensioniealised ning valdavalt Interneti mittekasutajad (TNS Emor 2007, Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008).

45–60aastased Interneti-kasutajad kuuluvad peamiselt kas avaliku- ja praktiliste kasutajate või vähekasutajate hulka (Runnel, Pruulman-Vengerfeld 2004), kuna ühelt poolt puuduvad piisavad oskused ja kasutusharjumused ning teisalt erinevalt noorematest kasutajatest ka nii suur vajadus Interneti, kui keskse meediumi järele. Samas on aastast aastasse kasvamas ka keskealiste ja vanemate inimeste Interneti kasutus igapäevase suhtlusvahendina. Ja seda mitte ainult seetõttu, et tänased nooremad Internetiga sina peal olevad kasutajad jõuavad vanemasse ikka vaid peamiselt ikka seetõttu, et Internet muutub päev-päevalt kättesaadavamaks kõigile elanikkonna kihtidele.

Eesti Inimarengu Aruandes 2006 toob Terk (2007) Eesti arengupotentsiaali digitaalsete aspekte hinnates välja vajaduse defineerida info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) arendamise uued prioriteedid nii majanduse arendamise kui ka laiemal ühiskondliku kasutuse mõttes:

„Kvantitatiivsete tegurite (arvutite ja internetiühenduste arv jne) kõrval kerkib üha kesksemale kohale küsimus internetikasutuse laiuusest ühiskonnas (eri vanusegrupid ja sissetulekugrupid) ja viisidest. Kasutusviisid erinevad eri sotsiaalsetes gruppides tugevalt ja eri kasutusviiside poolt saadav sotsiaalne kasu on väga erinev. „ (Terk 2007:106)

Sellest suunast ja vajadusest tulenevalt jätan oma töös täiesti kõrvale Interneti kasutuse kvantitatiivsed parameetrid ning võttes aluseks eelpool toodud Terk'i poolt mainitud Interneti kasutuse laiuse ja kasutusviiside uurimisvajaduse lähen siit oma korda veel kitsamalt edasi ning püüan uurida detailselt tavakasutaja kasutusharjumusi. **Senised kogemused, oskused, puudujäägid, vajadused ja kõigest sellest tulenevalt võimalused.**

Seega leian, et nii kvantitatiivsete aga ka kvalitatiivsete uuringute paremaks mõistmiseks ja täiendamiseks tuleb uurida Interneti-kasutust süvatasandil otseselt kasutamist jälgides. Oma bakalaureusetöös valisingi Interneti-kasutuse uurimiseks ja jälgimiseks *think aloud* meetodi (valjult-kaasamõtlemise-meetod) (van Someren et al. 1994) kombineeritult semistruktureeritud intervjuudega, millised viisin kahes osas läbi 45–60aastaste Interneti-kasutajatega.

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on anda kvalitatiivne ülevaade tänase keskmiselt aktiivse (kasutanud Interneti keskmiselt 4-8 aastat) 45-60aastase Interneti tavakasutaja kasutuspraktikatest, tuvastada probleemkohad ning leida võimalusi nimetatud kasutajagrupi aktiivsemaks kaasamiseks infoühiskonda, vähendades seeläbi ühiskondlikku kihistumist.

Oma töös keskendusin just Interneti kasutusmugavusele, kasutusoskusele ja sotsiaalsest sisust tulenevatele probleemidele ning antud vanuserühma huvidele vastavate keskkondade vähesusele. Väidan et Internet pakub ka sisult täna oluliselt rohkem noorematele kasutajatele kui vanematele. Samuti on Internet keskealiste ja vanemate Interneti-kasutajate jaoks raskemini kasutatav ja navigeeritav, kuna enamik kontentist on loodud nooremate kasutajate poolt nende huvidest ja arusaamadest lähtuvalt.

Uurimistöö teiseks eesmärgiks seadsin Interneti-uuringutes suhteliselt uudse, *think aloud* meetodi testimise ja sobivuse hindamise Interneti-kasutuse uuringuteks. Kuna meetodit on maailmapraktikas Interneti-kasutuse uuringuteks veel üsna vähe kasutatud ning ka Eestis pole seda meetodit sel eesmärgil varem kasutatud. Seega on minu töö näol tegemist ka Interneti-kasutuse pilootuuringuga *think aloud* meetodil.

Täiesti puudutamata jääb minu bakalaureusetöös kogu Interneti tehniliste ligipääsubarjäärade temaatika, kuna see ei ole minu uuringu fookusest lähtuvalt oluline. Samuti jääb välja geograafilise asukoha aspekt (linn vs maa), kuna ka siin on peamiseks karakteristikuks ligipääs arvutile ja Internetile.

# 1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEALUSED

Teoreetilises osas annan ülevaate minu uurimistöö seisukohalt olulistest teoreetilistest lähtekohtadest (digitaalne lõhe, digitaalne ebavõrdsus, digitaalne kihistumine) ning käesoleval sajandil Eestis läbi viidud olulisematest uuringutest ning järeldustest, millele toetub minu edasine uuring.

## 1.1. Infokihistumine

### 1.1.1 Digitaalne lõhe

Digitaalne lõhe - indiviidide, majapidamiste, ettevõtete ja geograafiliste piirkondade sotsiaalmajanduslikud erinevused info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamise võimaluste ja Interneti kasutamise osas. Digitaalne lõhe peegeldab nii riigisiseseid kui riikidevahelisi erinevusi (OECD 2001).

Keskealiste- ja vanemate inimeste Interneti-kasutust uurides on sageli keskseks teemaks ligipääsubarjäärid Internetile ehk nn digitaalne lõhe. USA Interneti-uuringute projekt PEW/Internet poolt 2007 kevadel läbiviidud suuremahulisest uuringust selgub, et digitaalne lõhe Ameerikas on kasvav probleem. Uuringust selgub, et 49% ameeriklastest kasutab Interneti vähesel määral või ei kasuta üldse, samas kui nt 31% on aktiivsed Interneti-kasutajad. Ka selle uuringu puhul joonistub välja püramiidilaadne skeem, kus kitsamas tipus on noored aktiivsed, enamikku Interneti võimalustest kasutavad „omnivoorid” (8% ameeriklastest) ning laiemas alumises otsas on mitte- ja vähekasutajad (49% ameeriklastest) keskmise vanusega ca 55 eluaastat. 15% ameeriklastest ei kasuta Interneti peaaegu üldse ning eelistab traditsioonilist meediat, peamiselt on tegemist üle 60aastaste ameeriklastega. Ka sellest uuringust ilmneb, et lisaks tehnilistele ligipääsuprobleemidele on sageli Interneti vähese kasutuse taga ka mitmeid muid tegureid nagu kasutusoskused, vana meedia eelistamine, teadlik vähene Interneti-kasutus, info ülekülluse pelgamine jm.

Kuna Interneti kasutusaktiivsust ning kasutuspraktikat määravad tänapäeval juba rohkem kasutaja personaalsed karakteristikud kui tehnilised ligipääsubarjäärid, siis digitaalse lõhe mõiste ei ole ilmselt enam piisav koondnimetus iseloomustamaks erinevate inimgruppide Interneti-kasutuse vahelist erinevust ning ligipääsu Interneti infomassiividele.

### **1.1.2 Digitaalne ebavõrdsus**

Kui varasemad digitaalse lõhe uuringud keskendusid sageli pigem ligipääsuprobleemidele, siis viimastel aastatel on hakatud enam tähelepanu pöörama just Interneti kasutamise eripäradega seotud karakteristikutele (Freese et al 2006). Räägitakse pigem digitaalsest ebavõrdsusest ning seda just kasutusoskuste ning kogemuste kontekstis. Freese (et al 2006) viidates de Haanile (2004) toob välja, et teoorias on rõhutatud „kognitiivsete ressursside” tähtsus Interneti kasutuse erinevuste uurimisel, ent siiani on väga vähe uuritud konkreetseid seoseid kognitiivsete võimete ja Interneti kasutamise vahel. Nagu ka sissejuhatuses välja tõin, on palju uuringuid, mis kirjeldavad, annavad üpris täpse ülevaate Interneti kasutusest ja kasutajatest (nt MeeMa, PEW/Internet jm), palju vähem on uuritud põhjuseid (va tehnilised) selgitamiseks erinevat Internetikasutust. Freese rõhutab, et mitmed erinevad uurijad pole rahul Interneti-uuringutega, kus tulemused keskenduvad liialt sellele, kas Internetti kasutatakse või mitte ning vähem erinevate kasutajate võrdlemisele.

Ka Freese (et al 2006) toob tuginedes USA Rahvusliku Telekommunikatsiooni ja Informatsiooni Administratsiooni (NTIA) andmetele (2002) välja, et tehniline- ja hinnabarjäär mängivad küll jätkuvalt olulist rolli Interneti-kasutuses, ent enimmainitud põhjus Interneti mitte kasutamisele oli just vanemate inimeste seas hoopis veendumus, et Internet ei paku neile midagi vajalikku.

### **1.1.3 Digitaalne kihistumine**

Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet (2008) peavad samuti tulenevalt internetikasutajate erinevatest kasutusfunktsioonidest (kasutaja, kasusaaja) ning nende erinevatest rollidest infoühiskonnas vajalikuks digitaalse lõhe mõistet edasi arendada ning pakuvad uueks definitsiooniks digitaalse kihistumise (infokihistumise), kus Interneti-kasutajad on eristatud nende oskuste ja motivatsiooni järgi kasutada ja kasu saada Internetist. Digitaalse kihistumise peamiste karakteristikutena tuuakse välja kasutajate erinevad huvid, elustiilid, võimed ja võimalused.

Rääkides infokihistumisest ja erinevate kasutajagruppide Interneti-kasutusest ning kasutamist soodustavatest või takistavatest asjaoludest on Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet (2008) välja toonud ka „pehmete ekspertide” (Wyatt 2001) mõju Interneti mittekasutajatele. „Pehmete ekspertide” näol on tegemist lähedalseisvate isikutega, kellelt on võimalik mingi toiminguteostamiseks Internetis abi paluda. Soodustava asjaoluna tuuakse välja nimetatud ekspertide eeskuju andev roll Interneti rakenduste kasutamisel ja juurutamisel. Takistava asjaoluna nähakse olukorda, kus antud eksperdil on lihtsam või mugavam operatsioon ise ära teha kui seda õpetama hakata.

## **1.2 Varasemad empiirilised uurimused**

Koos infoühiskonna ja internetiseerumise kiire arenguga on jõudsalt edenenud ka uuringud selles vallas. Viimase aja olulisemad ja ülevaatlikumad Eesti Interneti-kasutuse olukorda kajastavad uuringud on TNS Emori regulaarsed e-seire uuringud (Emor 2007), Tartu Ülikooli ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituudi poolt koostatud Mina.Maailm.Meedia (Kalmus & Lauristin & Pruulmann-Vengerfeldt 2004), Pruulmann-Vengerfeldt'i ja PRAXIS-e koostöös valminud infokihistumise uuring Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008) aga ka erinevad Tartu Ülikooli üliõpilas- ja teadustööd (Päädam 2007, Pruulmann-Vengerfeldt 2006).



Kvantitatiivsete uuringute tulemusena on Eestis loodud väga põhjalik teadmine Interneti kasutusest sotsiaal-demograafiliste jm näitajate järgi. Interneti kasutamist ja kasutajate profiile ning kasutusharjumusi on uuritud üpris põhjalikult.

Kvalitatiivsed fookusgrupi- ja süvaintervjuu uuringud on andnud väärtuslikke andmeid Interneti kasutuse ja mittekasutuse põhjuste ning tehniliste, sotsiaalsete ja psühholoogiliste barjääride osas. Süvaintervjuude põhjal on teada ka terve hulk kvalitatiivseid tulemusi – mis meeldib Internetis, mis ei meeldi, mida kasutatakse, mida mitte jne. Seega kui soovida siit veel edasi ja kitsamaks minna, siis jääbki üle vaid toodud uuringutulemuste põhjal saadud tendentse kontrollida reaalses igapäevaelus – ehk siis jälgides valitud sihtrühma Interneti-kasutust otse tegevuspaigal ja detailselt.

Võrreldes Tartu Ülikooli ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakonna poolt 2002/2003 ja 2005. aastal läbi viidud mahukaid Interneti-kasutajate uuringuid, leiavad Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet (2008), et uuringute põhjal tuvastatud kuus peamist Interneti-kasutajatüüpi on läbi aegade oma karakteristikutelt jäänud põhijoontes ilmselt samaks ning need saab aluseks võtta ka tänastele uuringutele.

Need kuus peamist kasutajatüüpi jaotuvad:

- Mitmekülgne, tarbimisele orienteeritud kasutaja
- Suhtlemisele ja meelelahutusele orienteeritud kasutaja
- Pragmaatiline töö- ja infokeskne kasutaja
- Meelelahutusliku ja pereinfo kasutaja
- Avaliku ja praktilise info kasutaja
- Vähekasutaja

45-60aastased Interneti-kasutajad jäävad peamiselt kahte viimasesse gruppi, ehk siis avaliku ja praktilise info kasutajad ning vähekasutajad.

**Avaliku ja praktilise info kasutaja profiil:** tegevus Internetis on peamiselt seotud info saamisega, ise pigem ei osale. Loevad aktiivselt foorumites teiste postitusi, ise eriti ei postita, on aktiivsed e-maili kasutajad. Üle poole neist on kõrgema haridusega ning keskmise või keskmisest kõrgema sissetulekuga. Kogenud Interneti-kasutajad – enam kui kaks kolmandikku on Internetti kasutanud rohkem kui neli aastat. Internetti kasutavad peamiselt tööl, igapäevaseid kodukasutajaid on alla poole. Ise hindavad oma arvutikasutamise oskused rahuldavaks. On rahul oma tänaste oskustega ning ei kipu juurde õppima, kuigi võimalused ja eeldused on olemas. (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008:24)

**Vähekasutaja profiil:** väga passiivne Interneti-kasutus: veidi loevad ajalehti, vaatavad ilmateadet, teevad pangatehinguid ja kasutavad e-maili. Valdavalt keskharidusega inimesed, sissetulek keskmisest madalam. Palju on neid, kes alles alustanud Interneti kasutamist. Ligi kaks kolmandikku ei kasuta Internetti üldse tööl ja neljandik ei kasuta üldse kodus. Suurem osa hindab oma arvutikasutuse oskuseid väheseks või täiesti puuduvaks. (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008:25)

Kui aga rakenduste kasutamine faktoraalanalüüsi (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008) erinevate faktorite kaupa lahku lüüa, siis lisandub mõlemale kasutajaprofiilile veel terve hulk Interneti-tegevusi, mis tõsi küll täna märksa väiksema osakaaluga kui eelpool nimetatud kasutajaprofiilide peamised kasutusvaldkonnad. Ent see näitab, et huvi ka teistlaadi informatsiooni järele on ning mingitel tingimustel ollakse seda valmis ka kasutama. Kuidas ja millistel tingimustel – see on üks käesoleva uurimuse peamisi küsimusi.

Peamised rakendused mida **avaliku ja praktilise info kasutajad** erinevates Interneti-kasutuse faktorgruppides enim kasutasid: (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008)

- Ajalehtede lugemine, ilmainfo, ametiasutuste info, pangainfo ja -tehingud

- Bussi ja rongiinfo otsimine, kiirteadete vahetus, Interneti-raadio kuulamine, naljade ja koomiksite lugemine
- Portaalides suhtlemine ja kommentaaride lugemine, Interneti-hääletustel osalemine
- E-mail, erialane info
- Kauba/teenuse otsimine ja hindade võrdlus, piletite ostmine, helistamine ja faksi saatmine läbi interneti
- Meditsiini ja terviseinfo
- Turismiinfo

Peamised rakendused mida **vähekasutajad** erinevates Interneti- kasutuse faktorgruppides enim kasutasid: (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008)

- Ajalehtede lugemine, ilmainfo, ametiasutuste info, pangainfo ja –tehingud
- Bussi ja rongiinfo otsimine, naljade ja koomiksite lugemine
- Portaalides suhtlemine ja kommentaaride lugemine, erootika
- E-mail, erialane info, oma hobidega seotud info otsimine
- Kauba/teenuse otsimine ja hindade võrdlus
- Meditsiini ja terviseinfo
- Turismiinfo, töö otsimine

Kuna sugudevahelised erinevused Interneti-kasutuses olulist rolli ei mängi (Pruulmann-Vengerfeldt et al. 2007), siis on tänuväärseks materjaliks ka Päädam'i (2007) bakalaureusetöö, kus ilmnevad peamised vanusega seotud barjäärid, mis laienevad ka keskealistele: klassikalise arvutikasvatuse ja pikaajalise õppimusliku arengu puudumine, mis on tänaste nooremate inimeste elu igapäevaosa. Ehk siis eluaegse õppimise põhimõtte puudumine. Samuti tehnoloogia areng, mis ei arvesta vanemate inimeste eripärasid ning seetõttu puuduvad lihtsad ja arusaadavad menüüd ning abifailid. Aga juba eelpool nimetatud huvipuudus – kuna traditsiooniliselt on võimalik mitmeid tegevusi sooritada jätkuvalt ka ilma arvutita (telefon, raamatukogu jm). Ning loomulikult jätkuvalt mingil määral ka keelebarjäär Interneti kasutamisel. Päädami uurimusest (2007) selgub veel, et

samasse vanusegruppi kuuluvate meeste esimene kokkupuude Internetiga oli peamiselt seoses tööga ning Internetti kasutama kutsuvad peamiselt paremad võimalused igapäevatoiminguteks: pangamaksed, ost-müük, olmeteabe otsimine jm otsene kasu. Huvitava erandina selgub vastupidiselt teistele eelpoolnimetatud uuringutele, et vastanutele ei valmistanud mingeid raskusi Internetist kasulike asjade leidmine!

Kokkuvõtteks selgub uuringutest, et seega on mõlema kasutajatüübi koondina tegemist peamiselt praktilisi ja pragmaatilisi rakendusi kasutavate inimestega. Samas selgub ka, et paljud tegevused jäävad Internetis sooritamata, kuna puudub kas sobiv rakendus või ei suudeta olemasolevaid üles leida või on rakendus liialt keeruline jm.

Tundub, et tänased 45-60aastased Interneti-kasutajad oleksid valmis ja tahaksid kasutada ka rohkem sotsiaalsema- ja meelelahutuslikuma alatooniga teenuseid, ent takerdutakse erinevatel põhjustel ning seetõttu kaob ka huvi kiiresti ning kasutatakse ikka edasi harjumuspäraseid rakendusi.

Käesolevas uurimuses loodangi peamiselt saada vastuse küsimusele – **kuidas?** Kuidas täpselt antud sihtrühma esindajad Internetti kasutavad ning kus ilmnevad probleemid. Empiirilise materjalina kogutud *think aloud* protokollide uuring peaks hästi välja tooma just kasutusprobleemide sõlmkohad. Kuidas vaadeldava sihtrühma esindajad eelpoolnimetatud teenuseid kasutavad. Kas see kulgeb neil latusalt? Kas ja kus tekivad probleemid? Võibolla kasutaksid mõnd rakendust veel, kui poleks sellist ja sellist probleemi. Jne. Aga ka hoiakud, oskused, soovid ja vajadused.

### **1.3 Uurimisküsimused ja hüpoteesid**

Oma bakalaureusetöö uurimisküsimusi seades keskendusin töö peamisele ülesandele – anda kvalitatiivne ülevaade 45-60aastaste Interneti-kasutajate kasutuspraktikatest, tuvastada probleemkohad ning leida võimalusi nimetatud kasutajagrupi (kes täna on valdavalt vaid avaliku- ja praktilise info kasutajad ning vähekasutajad (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet

2008) ning seeläbi ei oma võrdseid võimalusi informatsiooni hankimisel ja enda hüvanguks kasutamisel) aktiivsemaks kaasamiseks infoühiskonda, vähendades seeläbi ühiskondlikku kihistumist.

1. Milline on 45-60aastaste Interneti-kasutajate oskuste tase (*think-aloud* meetodil reaalse Interneti-kasutuse jälgimise põhjal)?
2. Miks on 45-60aastased Interneti-kasutajad kas vähekasutajad või avaliku- ja praktilise info kasutajad (seniste uuringute põhjal)?
3. Kas eestikeelne Internet suudab tänapäeval pakkuda piisavalt huvitavat infot ja kontenti 45-60aastastele kasutajatele?
4. Kas oleks võimalik juurde luua täiendavaid Interneti-keskkondi või lahendusi, et soodustada antud vanuserühma Interneti-kasutust? E-äri võimalused.
5. Kuidas sobib *think aloud* meetod Interneti-kasutuse uuringuteks.

Bakalaureusetöö peamisteks hüpoteesideks lähtuvalt töö teoreetilises osas toodud 45-60aastaste Interneti-kasutuse varasematest uuringutest ning minu poolt püstitatud uurimisküsimustest on:

- **Internet võiks olla lihtsam ja rohkemate selgitustega**, täna jääb keskealistel inimestel suur hulk võimalusi kasutamata, kuna lihtsalt ei osata ega suudeta vajalikku infot ja rakendusi leida
- **Sotsiaalselt huvitavama info olemasolul kasutaks ka vähekasutajad rohkem internetti**, (tutvus, kudumid, jm) süüdi ei ole ainult oskuste, harjumuste ja riistvara puudumine.
- **Internet võiks olla peamine keskealisi inimesi ühendav keskkond**, probleemiks taas keerulisus aga ka huvitavate ja köitvate teemade puudumine

- **selles vanuserühmas on vajadus keskse portaali järele**, mis loodud just sellise vanuserühma inimeste huve, soove ja vajadusi silmas pidades ning mis aitaks Internetis navigeeruda ning soovitud teenuseid hõlpsasti kasutada

Need väited peaks kinnitama või ümber lükkama läbiviidavad kombineeritud intervjuud + *think-aloud* testid.

## 2. MEETOD JA VALIM

### 2.1 Intervjuud

Minu bakalaureusetöö peamiseks empiiriliseks materjaliks on minu poolt läbi viidud kombineeritud intervjuud, mis koosnevad kahest osast: semistruktureeritud intervjuu ja *think-aloud* meetodil test. Intervjuu ja *think-aloud* ülesannete sooritamine toimus erinevatel päevadel, et intervjuust saadud info oleks võimalik lülitada järgmisel kohtumisel toimuvasse *think-aloud* testi:

- semistruktureeritud intervjuu vastajaga

Üldandmete, kasutajaprofiili ning senise kasutuspraktika tuvastamine; subjektiivsete hinnangute kogumine. Samas ka ettevalmistus *think-aloud* testiks, kus intervjuus kogutud info põhjal täiendatakse ja personaliseeritakse osaliselt sooritatavad ülesanded.

- *think-aloud* meetodil internetikasutuse ülesanded

Koosneb omakorda mõtteliselt kahest osast: standardsed, info-ja internetipõhised ülesanded, et kontrollida teatud keskkondade või tegevuste kasutust persoonide lõikes; intervjuudest saadud info põhjal koostatud persoonikesksed ülesanded, et kontrollida intervjuust saadud info paikapidavust ning vastaja tegelikke oskusi.

Intervjuu eeliseks teiste andmekogumismeetodite ees on paindlikkus ning võimalus intervjuu käiku vastavalt olukorrale ning intervjuu arengule muuta. (Laherand 2008). Samuti saadav rikkalik kvalitatiivne andmemaht, mis võib sageli anda veelgi põhjalikumaid tulemusi kui lähteülesande püstitusel osati oodata.

Intervjuu miinuseks, eriti süvaintervjuu puhul, on suur ajakulu nii intervjuu läbiviimisel kui transkribeerimisel ja analüüsimisel.

### **2.1.1 Semistruktureeritud intervjuu**

Plaanitud intervjuude uurimiskava koostades leidsin, et puhtakujulise süvaintervjuu asemel on mõistlikum kasutada semistruktureeritud intervjuud, kus põhimõtteline küsitluskava on olemas ning kõik küsimused püütakse ka ära küsida (vt lisa 1), ent küsimuste järjekorda ja sõnastust võib muuta ning lubatud on täpsustavad küsimused ja vabavestlus. Intervjuude läbiviimise praktika kinnitas valiku õigsust.

Poolstandardiseeritud süvaintervjuu puhul on tegemist struktureeritud intervjuu ja avatud intervjuu vahepealse vormiga, kus kasutatakse nii avatud kui suunavaid küsimusi. (Laherand 2008). Seda tüüpi intervjuuga kogutud teave sobib põhjuslike seoste leidmiseks, seletavaks uuringuks (Vihalemm 2006).

Semistruktureeritud intervjuu eeliseks süvaintervjuu ees on konkreetsem küsimustik, mis aitab kogutud kvalitatiivset andmemahu hiljem kergeminin analüüsida. Sarnased küsimused hoiavad intervjuu ülesehitust kõigi vastajate puhul sarnasena ning see annab paremini võrreldavad tulemuse. Tulemuste võrreldavus ning ühtsete järelduste tegemine on süvaintervjuu peamiseks miinuseks. Semistruktureeritud intervjuu puhul on see risk aga paremini maandatud. Poolstandardiseeritud intervjuu puudusena võib välja tuua küsitleja suurema sekkumise intervjuu käiku, mis võib piirata intervjuueeritaval saadavat arutlust ning suunata arutluskäiku.

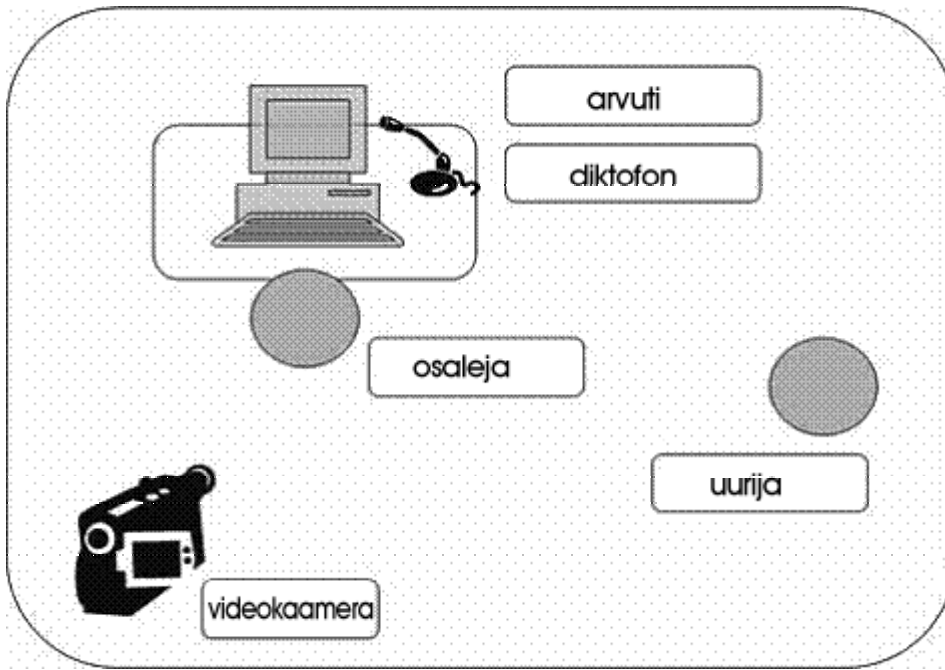
## **2.2 Think-aloud meetod**

### **2.2.1 Meetodi kirjeldus ja kriitika**

*Think-aloud* ehk valjusti-kaasa-mõtlemise meetod seisneb lihtsustatult selles, et katsealusel isikul või intervjuueeritaval palutakse lahendada etteantud ülesanne ning samal ajal kogu protsessi vältel valjusti kaasa mõelda. Kogu protsess salvestatakse tänapäeval heli- ja/või



videokandjale, et hiljem vastuseid, vastajate reaktsioone ja nende seoseid põhjalikult analüüsida.



Joonis 1. Intervjuu läbiviimise tehniline skeem. Hoppmann (2005:7)

Meetodi unikaalsus seisneb selles, et testi läbiviija tohib võimalikult vähe sekkuda, et saada võimalikult vähemoonutatud tulemus. Uurija ülesandeks on kogu saadav info objektiivselt üles tähendada ilma püüdata lahti mõtestada mida vastaja ütles või tegi. Siin peitub ka meetodi üks raskuskohtasid – läbiviija ei tohi osalejat nt ka edasi aidata, kui viimane lootusetult hätta jääb ülesande sooritamiseks. See annab uurijale palju põhjalikuma võimaluse uurida just nimelt protsessi ennast, mitte ainult lõpptulemust ning saada lisaks erinevaid „pehmeid” hinnanguid. Meetodi eesmärgiks on saada infot seoste kohta, mis toimuvad intervjuueeritava peas ning aitavad jõuda lõpptulemuseni. Sageli on aga just vaja uurida protsessi kulgu, et saada aimu probleemidest, mis muidu jääksid märkamata.

*Think-aloud* meetodi juured ulatuvad 1930ndatesse ning meetod on välja kasvanud psühholoogilistest teadvuse ja enesevaatluse uuringutest. 1980ndatel saavutas meetod laia

populaarsuse seoses arvutiprogrammide ja tehisintellekti testimise ja arendamisega (van Someren et al. 1994). 90ndatel arendas meetodit edasid Clayton Lewis, kes kasutas seda testimaks uute kasutajaliideste disaini potentsiaalsete kasutajate seas ning kirjutab sellest pikemalt oma raamatus „*Task-centered user interface design – A Practical Introduction*” (Lewis & Rieman 1993, 1994)

Tänapäevaks on *think-aloud* meetodit kasutama hakatud ka kommunikatsiooni- ja Interneti kasutajauuringutes. Märkimisväärse tulemuse kommunikatsiooniuuringutes saavutas meetodit kasutades Talke Klara Hoppmann, kui uuris oma töös „*Examining the „point of frustration” – the think-aloud method applied to online search tasks*” (Hoppmann 2005) spetsialistide näitel Interneti-otsingute keerulisust ning jõudmist punkti, kus osalejad otsingust loobusid. Ka Hoppmann toob meetodi peamise eelisena välja võimaluse protsessi kestel pidevalt jälgida mõtlemise ja tegutsemise seost. Kuid samas rõhutab ka meetodi kasutamisel konkreetse protsessikirjelduse, uurimisraamistiku ja eriti analüüsimudeli olulisust, kuna muidu on oht, et tulemused jäävad liialt laialivalguvateks ning järeldused nõrgalt põhjendatuks. Sageli on seetõttu ka *think-aloud* meetod kombineeritud teiste uurimistehnikatega (Hoppmann 2005, Someren et al. 1994).

Hoppmann (2005:3) kinnitab oma töös, viidates Bunz’ile (2001) ja teistele, et kasutajauuringutes *think-aloud* meetodil piisab sageli vaid 4-5 subjektist, et kindlaks teha ca 80% kõigist kasutusprobleemidest ning Bunz omakorda viitab Virzi’le (1992), kes näitab, et 95% kasutusprobleemidest on võimalik leida keskmiselt üheksa subjekti testimisel. Selline efektiivsus tuleneb peamiselt meetodist tingitud väga rikkaliku kvalitatiivse infohulgast ning detailsetest selgitustest.

*Think-aloud* meetodi peamise kahe tugevusena teiste meetodite ees toob Hoppmann (2005) esile fakti, et meetod hoiab ära subjektide poolse tõlgenduse ja mõjutuse uuringule, mis paljude teiste meetodite kasutamisel paratamatult esineb. Pole leidnud kinnitust asjaolu, et vastajad teadlikult annaksid valeinformatsiooni sellest, mida nad mõtleavad protsessi käigus.

Lisaks on uuringutulemuse lindistus kõigile vabalt kättesaadav järelduste tegemiseks ning see muudab uuringu objektiivseks.

*Think-aloud* meetodi nõrkustena toob Hoppmann samas uuringus välja asjaolu, et alati ei suuda intervjueeritav ennast piisavalt kiiresti ja sõnaosavalt väljendada. Ehk siis tekib ajaline intervall reaalse tegevuse ja selgituse vahele. See aga avaldab mõju uuringuprotokollile, eriti kui kasutatakse video ja audiotehnikat paralleelselt. Teine probleem mis võib *think-aloud* meetodi puhul esile kerkida puudutab uuringutulemuste võrreldavust, kuna suur hulk väikeseid tulemusi peavad olema võrreldavad, mis muudab väga oluliseks kõigi intervjuude protseduuride sarnase läbiviimise ja tähelepanu pööramise ka väikestele detailidele. (Hoppmann 2005)

Kuigi Hoppmann väidab viidates Wilsoni (1994) ja Nielsen (2002) töödele, et üldiselt peetakse HCI (*human computer interaction*) kogukonnas ühe ainsa meetodi kasutamist ebapiisavaks kasutatavuse uuringute puhul, siis *think-aloud* meetodi puhul on ollakse valmis tegema erandit.

### **2.2.2 Tööprotsessi kirjeldus**

Intervjuud viidi läbi küsitletavate tavalises arvutikasutuskeskkonnas (kodu või töökoht), kus nad oma harjumuspärasel viisil kasutasid Interneti ning samal ajal seletasid juurde mida ja miks nad täpselt teevad. Samuti vastasid suunavatele ja täiendavatele küsimustele.

#### **Vahendite kirjeldus:**

- personaalarvuti või laptop
- internetiühendus
- diktofon
- digikaamera

### **Ruumi kirjeldus:**

Vastaja istub arvuti taga, arvuti ekraanile on suunatud filmiv kaamera. Intervjueerija lindistab kogu intervjuu diktofonile.

### **Intervjuu läbiviimise tehnika kirjeldus:**

Alustuseks tuleb vastajale selgitada think-aloud ülesannete lahendamise eripära – ehk siis nõ õpetada vastaja valjusti kaasa mõtlema ja ette antud ülesannete lahenduskäigu iga sammu lahti selgitama. Uuringu käigus selgus, et vajadusel tuleb ka veel testi käigus vastajat paluda rohkem selgitada, kuna inimesed ei ole harjunud valjusti mõtlema.

Kuna intervjueerimisprotsess on üpris pikk ja põhjalik siis peab kindlasti tähelepanu pöörama vastaja heaolule. Intervjuu alguses tuleb põhjalikult selgitada intervjuu plaanitavat kulgu ning detaile, samuti küsida luba intervjuu audio- ning videoülesvõteteks. Samuti selgitada, mis salvestistega hiljem tehakse ning kuhu tulemused jõuavad. Intervjueeritava pingeid (Lewis & Rieman 1993,1994) peaks maandama eelkõige sõbralik ja mõistev õhkkond – tegemist ei ole testi või teadmistekontrolliga, eesmärgiks on objektiivse info kogumine. Vastajale jääb alati õigus intervjuu soovi korral peatada või katkestada. Samuti on vastajad anonüümsed ning identifitseeritud vaid soo, vanuse jm sotsiaaldemograafiliste tunnuste alusel. Videokaamera on suunatud vaid arvutiekraanile ning vastaja isik videosalvestusele ei jää. Ainsaks kõige personaalsemaks tunnuseks on videosalvestuse heli vastaja häälega, seega on mõistlik vastajalt luba küsida, kui soovitakse videoülesvõtteid lisada uurimusele.

Et *think-aloud* meetod laitmatult töötaks on mõistlik vastajatega enne ülesande algust läbi viia ka põgusa soojendusharjutuse, et inimene harjuks valjusti mõtlema, või vähemalt julgustada teda. Alguses võib see kindlasti kohmakas ja isegi ebamugav tunduda. Soendusharjutus peaks ühtlasi ka maandama pinged mida võib tekitada uus ja võõrastav olukord (kaamera, diktofon, omaette rääkimine).

Intervjuud viidi läbi kas intervjuueeritava kodus või töö juures, oluliseks kriteeriumiks oli asjolu, et osalejal oleks piisavalt aega ülesandeid sooritada ning et atmosfäär oleks lõõgastav. (Nt ei saa intervjuud läbi viia töö keskkonnas töö ajal). Süvaintervjuud on täismahus toodud lisana (lisa 3).

## 2.3 Valim

Kuigi Lewis ja Rieman (1993,1994) toovad sõprade, kaastöötajate jt *think-aloud* testides kasutamisel ühe võimaliku ohuna välja küsimuse, kas testitavad tunnevad ennast piisavalt vabalt, koostas in oma valimi siiski kättesaadavuse printsiibil, kuna nii põhjaliku ja tehniliselt komplitseeritud süvaintervjuu + *think-aloud* testi jaoks nõusolekut saada oli küllalt keeruline. Seda enam, et intervjuud on üpris ajamahukad ning eeldavad vastajalt suurt pühendumist ja avameelsust.

Valim koosneb 4 Interneti-kasutajast vanuses 45-60 eluaastat, kusjuures nii õnnestunult, et vanused jaotusid pea võrdsete vahedega ühest äärmusest teise (45, 49, 53, 60). Samuti võib valimi õnnestunuks lugeda soolisest aspektist, kuna vastajate seas oli mehi ja naisi võrdselt, kuigi see ei olnud eesmärk omaette. Süvaintervjuudes ja testis osalejad kuulusid nn keskmiste Interneti-kasutajate hulka ehk siis keegi neist ei olnud IT spetsialist ega – huviline ning kõik olid Interneti kasutanud vahemikus 4–10 aastat. Kõik vastajad olid täiskohaga töötavad inimesed. Hariduselt olid 2 vastajat kõrgharidusega, üks kesk-eri haridusega ning üks keskharidusega. Enamusel oli leibkonnas ka üks või enam noorukit.

Kuna kasutan oma uurimistöös Eestis esmakordselt Interneti uurimiseks *think-aloud* meetodit ning tegemist on pilootuuringuga, mille üks peamisi eesmärke on testida ka meetoodika sobivust Interneti kasutusuuuringuteks, siis pean 4 vastajast koosnevat valimit piisavaks, seda enam, et *think-aloud* protokollid on minu uurimuses kombineeritud süvaintervjuudega, mis kokku annab väga rikkaliku ja üksteist täiendava kvalitatiivse

andmekogumi. Suhteliselt väikese valimi piisavust *think-aloud* metoodika puhul toetab ka Hoppmann (2005:3) viidates Bunz'i (2001) ja teiste töödele.

Intervjueeritavad kodeerisin soo ja vanuse järgi, kus tähemärk näitab sugu (M) või (N) ning number vastaja vanust (vt tabel 1). Kuna intervjueeritavaid oli kokku 4 ning vaid üks neist oli vähekasutaja (N49), siis on selline kodeering piisav eristamiseks vastajaid uurimuse raames ning hõlbustamiseks analüüsi ja tulemuste jälgimist. Eristamiseks süvaintervjuude ja *think-aloud* testidest saadud tulemusi, lisan analüüsi osas *think-aloud* vastuste presenteerimisel vastaja koodi lõppu täiendava tähise (TA). Näiteks kood M45TA näitab, et koodi all toodud vastus on 45aastase mehe *think-aloud* testist saadud tulemus.

**Tabel 1.** Ülevaade intervjueeritavatest

<b>Respondent</b>	<b>Sugu</b>	<b>Vanus</b>	<b>Haridus</b>	<b>Amet</b>	<b>Interneti kasutajatüüp</b>
M45	mees	45	kesk-eri	haldusjuht	infokasutaja
N49	naine	49	kesk	majandusjuhataja	vähekasutaja
N53	naine	53	kõrgem	koolijuht	infokasutaja
M60	mees	60	kõrgem	õppejõud	infokasutaja

Tabelis toin valimi karakteristikuna välja ka Pruulmann-Vengerfeldti & Kalveti (2008) Interneti-kasutajate liigituse põhjal avaliku- ja praktilise info kasutaja (tabelis ja edaspidi infokasutaja) ning vähekasutaja (edaspidi vähekasutaja).

### **2.3.1 Intervjueeritavate kirjeldused**

#### **Vastaja 1 (M45)**

Esimene vastaja on 45aastane keskeriharidusega mees. Töötab haldusjuhina avalikus sektoris ning on abielus. Arvutit on kasutanud ca 9 aastat ning Interneti sellest umbes 6 aastat. Interneti kasutab peamiselt töö juures. Päevas kulub Internetile umbes 4 tundi. Ainus vastaja, kes kasutab igapäevaselt nii era- kui tööalaseks suhtluseks lisaks e-postile ka mõnda muud interaktiivset suhtluskanalit (MSN). Ise peab ennast algajaks Interneti-kasutajaks. Interneti kasutab peamiselt tööalase info otsimiseks, vahel ka hobidega seotud info leidmiseks ning tööalaseks- ja erasuhtluseks (e-post, msn).

Kodus kasutab arvutit ja Interneti väga harva. Leibkonnas on lisaks abikaasale kolm last, kellest 2 on täisealised. Kõik kasutavad ka Interneti. Laste Interneti-kasutuse oskusi hindab kesktasemele. Internetis niisama aega ei veeda, kui siis otsib midagi vajalikku või suhtleb tööalaselt või sõprade-tuttavatega. Rohkem aega Internetile kulutada ei taha, pigem vähem.

#### **Vastaja 2 (N49)**

Teise vastaja võib Interneti kasutusaktiivsusest ainsana liigitada vähekasutajaks (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008). 49aastane naine on keskhariidusega majandusjuhataja üldhariduskoolis. Abielus ning elab mehega kahekesi maapiirkonnas, kus tehnilistel põhjustel Interneti kasutada ei saa. Arvutit ja Interneti on kasutanud umbes 5-6 aastat ning Interneti-kasutamise võimalus on ainult töö juures. Nädalas kasutab Interneti kahel päeval ning mitte rohkem kui pool tundi korraga. Ise hindab ennast täiesti Interneti-kasutuselt täiesti algajaks. Abikaasa kasutab ka Interneti ning täiendavad oma oskustelt teineteist. Peamiselt kasutab vaid Interneti-panka, kataloogikaupade tellimise võimalust ja sõiduplaane. Harvemini ka otsingumootorit. Ainus kasutaja kes ei kasuta ühtegi elektroonilist suhtluskanalit.

### **Vastaja 3 (N53)**

Kolmas vastaja 53aastane kõrgharidusega koolijuht. Arvutit ja Interneti kasutanud ca 10 aastat. Perekonnaseisult abielus ning leibkonnas veel ka täisealine poeg. Ise peab ennast keskmisel tasemel Interneti-kasutajaks, meest peab endast paremaks kasutajaks ning arwab, et poeg oskab ilmselt veel kõige rohkem. Internetis käib töö juures vähemalt iga päev, kodus veidi vähem – ca 4 päeval nädalas. Igapäevaselt kasutab peamiselt e-posti, töö juures MS Outlook'i ja kodus Hotmail'i. Kuigi kasutab veel sotsiaalse suhtluse poolelt ka näiteks e-kaartide saatmise võimalust, arwab siiski, et ka paremate oskuste ja võimaluste korral ei kulutaks rohkem aega Internetis ning eelistab alati reaalset suhtlust interaktiivsele.

### **Vastaja 4 (M60)**

Neljas vastaja kasutab Interneti küll vähem kui nt M45 aga samas on ta antud valimi kõige laiapõhjalisemate huvidega kasutaja, kes kasutab, püüab kasutada ja tunneb huvi väga mitmekülgse kontenti vastu Internetis. Sellest tulenevalt sai ka intervjuu maht temaga pea kaks korda pikem kui teiste vastanutega. 60aastane kõrgharidusega mees on ametilt ülikooli õppejõud. Arvutit on kasutanud pea 13 aastat ja Interneti ligi 10 aastat. Interneti kasutab igapäevaselt nii tööl kui kodus, mõlemal pool kulub võrgus viibimisele ca tund aega.

Endast kui kasutajast arwab, et on vähene kasutaja, kuna kasutab väheseid võimalusi, mida Internet pakkuda suudab. Arwab, et arenguruumi on veel palju aga täiendab ka, et iseasi, kas ta viitsib või soovib areneda. Leibkonnas peab pädevamaks asjatundjaks poega. Interneti peab rohkem abivahendiks kui meelelahutajaks või ajaveetmise kohaks. Leiab, et huvitavat kontenti on kindlasti palju aga selle ledimine ja kasutamine jääb oskuste ja ajapuuduse taha.



## 2.4 Intervjuumaterjalide analüüs

### 2.4.1 Kvalitatiivne sisuanalüüs

Süva- ja *think-aloud* intervjuude heli- ja videosalvestuste transkriptsioonide analüüsiks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi. Laherand (2008:290) toob välja Hsieh ja Shannoni (2005) definitsiooni kvalitatiivsele sisuanalüüsile: „uurimismeetod, mida rakendatakse tekstiandmete sisu subjektiivseks tõlgendamiseks süstemaatilise liigendamise- ja kodeerimisprotsessi ning teemade või mustrite kindlakstegemise abil.” Laherand (2008) eristab viitega Hsieh ja Shannonile (2005) kolme tüüpi kvalitatiivset sisuanalüüsi: tavapärasest, suunatud ja summeerivat.

Tulenevalt minu poolt kogutud uurimisandmete kirjeldavast iseloomust valisin kodeerimiseks tavapärase sisuanalüüsi mudeli, kus kategooriad moodustuvad induktiivselt (Mayring, Laherand 2008 kaudu). Kodeerimise käigus eristasin 9 kategooriat, mille abil kogutud empiirilist materjali lahti mõtestan:

- Interneti olemus, sellest arusaamine
- Internetti sisenemine, avalehekülg
- Pehmed eksperdid
- Interneti kasulikkus
- Interneti puudused
- Interneti kasutuspraktika
- Interneti kasutusharjumused
- Riiklikud teenused, kodanikuportaal
- Interneti arendusvõimalused, täiendavad teenused (Spetsiaalselt vanuserühmale suunatud portaali vajalikkus).

Analüüsis kasutan nii vastajate tsitaate, vastuste interpretatsioone kui minupoolset lahtimõtestamist ja kirjeldamist. Tsitaadid on eristatud kursiivkirjaga ning lisatud on vastaja kood.

### 3. EMPIIRILISE UURIMUSE TULEMUSED

#### 3.1 Interneti olemus, sellest arusaamine.

Interneti olemuse lahtimõtestamisel ja sellest arusaamisel on selge võrdeline seos Interneti kasutusoskuse ja kasutusaktiivsuse vahel. Mida vähesemad oskused ja kasutuspraktika, seda operatsioonikesksem ja kitsam on ka käsitus Internetist. Ainsa vastanud vähekasutaja jaoks oli Internet: „*Minu jaoks on Internet, et ma saan oma pangatehingud teha, et ma saan vaadata, mis kell ja kuskohast mingid rongid sõidavad... Ja saan kiiresti teha oma tellimused kataloogikaupadele.*” (N49) Keskmine hinnang Internetile oli, et tegmist on informatsiooni hankimise- ja suhtlusvahendiga. Samuti oli selgitus Interneti olemusele kõigi vastajate puhul otseses seoses seniste kasutuspraktikatega ja üldise huviga teema vastu. Kui N53 ja M45 kasutasid Internetti peamiselt suhtlemiseks ning info otsimiseks, siis läbi selle defineeriti ka Internet: „*Internet või? Issand jumal... Internet on sidepidamise ja informatsiooni hanikimise süsteem, muud ei oskagi öelda.*” (N53) Ja suhteliselt analoogne definitsioon ka M45 poolt: „*Selline andmekogu, mis on info kättesaamiseks vajalik ja suhtlusvahend. Nii ametlikult kui eraeluliselt. Selline ta on.*”

Samas kui M60, kes oli huvitatud ka Interneti teistest võimalustest ja selle kasutamisest süsteemselt ning laiemas pildis, püüdis ka oma arutluses läheneda Internetile süsteemselt, läbi serverite jm:

„*/.../ Nagu selline võrgustik, mis võimaldab inimestel suhelda omavahel elektrooniliselt. Aga samas teda pakutakse välja ka mingite keskkondadena /.../ Ühesõnaga kõik see on ikka natuke müstika kus need kõik asuvad, mingisugused need tsentrid või kes nagu valitseb seda Internetti, see jääb tavakasutajale nagu selgusetuks. Kuskile nad lähevad, mida siit välja saadad ja kuskilt tulevad tagasi...ei no seda ma tean muidugi, et kuskil on see server mida mina kasutan aga ma mõtlen nagu laiemalt maailma mastaabis, kuidas need regulatsioonid seal toimuvad, ega sellest päris hästi nagu aru ei saa.*”

Kõik vastajad pidasid Internetti vajalikuks tänapäeva osaks.

### 3.2 Internetti sisenemine, avalehekülg.

Kõik vastanud kasutasid brauserina Internet Explorerit ning Internetti sisenemine käis läbi vastava ikooni *desktop*'il. Kõik kasutajatest vastajad teadsid, et tegemist on Internet Exploreri nimelise programmiga, N53TA nimetas seda „Interneti e-märgiks” ning vähekasutajast N49TA teadis lihtsalt kuhu tuleb vajutada, et „panka pääseda”. Huvitava tendentsina võib välja tuua asjaolu, et kõigil vastanutel oli avaleheks Neti.ee otsinguportaal ning kõik vastajad olid harjunud seda kasutama, aga vaid üks vastanutest (M45TA) oli selle avaleheks ise määranud (palunud IT spetsialistil seadistada), ülejäänutel oli see „*jäänud nii, mis ta esimesena pakkus. /.../*” (M60TA) Ehk siis võib siin välja tuua kasutusharjumuse kui väga tugeva mõjutaja Interneti-kasutusel. Neti.ee avaleht sai määravaks kogu *think-aloud* testi vältel, sest kõik otsingud algasid sealt ning peamiselt otsiti seni kasutamata või tundmatuid teemasid kõigepealt just portaali etteantud otsingupuust ning alles seejärel kui sobivat kategooriat ei leitud, sisestati otsingusõna otsingumootorisse.

### 3.3 Pehmed eksperdid

Kõik kasutajad pidasid oma oskusi tagasihoidlikeks ning *think-aloud* ülesannetest ilmnesis korduvalt selged vajakajäämised vajaliku info leidmisel. Tüüpviga: kuna kõik vastajad kasutasid Neti.ee otsinguportaaali, siis oli üheks tüüpveaks, et ei suudetud ülesannet enda jaoks konkretiseerida, otsiti üldiste märksõnade alt ning saadi otsingu vastuseks suur hulk ebavajalikke ja eksitavaid viiteid. Heaks näiteks M60TA püüd kuulata muusikat Internetist:

*„Muusikat ma pole iialgi otsinud aga noh kui siit muusika praegu valin..mis siin kõik on – heliloojad..ma ei ole siin kunagi käinud aga ma arvan, et siit midagi kuskilt saab..nt on siin mingid muusikaportaal...kui ma siia nüüd vajutan, siis mingi jura tuleb siit välja..mingid artistid...mis siis juhtub kui ma siia nüüd vajutab, hakkab mul laulma?...midagi.. mingi info tema kohta...aga kuidas ma nüüd muusika*

*kätte saaks, seda ma ei tea...siin on mingi tohutu jura, ma ei tea kes seda kõike loeb ja pähe õpib.. Et ma ei tea (loeb alamenüüsid).. Pean tunnistama, et ma ei tea kuidas ma saaksin kätte muusikat Internetist.. aga aeg-ajalt oleks tore kui saaks kuskilt..nõ tõmmata, et räägitakse, et tõmbavad muusikat aga kuskohast ma seda saan..misasi see on siin, metalliklubi (naerab) on olemas..Eesti Jazz Liit, äkki see ma veel pean siin tegema?”*

Samas küsimuse peale, kes neid aitab kui nad hätta jäävad, vastasid kõik, et nad kas reeglina ei jää hätta või kui, siis pöörduvad IT spetsialisti poole töö juures või loobuvad üldse käsilolevast sooritusest: „*Kodus ma arvan et saan hakkama, et ei lähe sinna kus nagu hakkama ei saa. Pigem tööjuures kui on vaja, siis on IT spetsialist.*” (M45)

Seda hoolimata asjaolust, et kõigil on kodus mõni „pehme ekspert” kes Interneti paremini tunneb (kõigi infokasutajate puhul vanematega koos elavad täiskasvanud lapsed). Ehk siis ilmneb ka Päädami (2007) töös välja tulnud tõsiasi, et enese Interneti-kasutust hinnatakse küll realistlikult, ent ei taheta tunnistada oma abitust võrreldes nooremate kasutajatega ning pigem välditakse sellisesse olukorda sattumist, kui tunnistatakse noorematele, et vajatakse Interneti-kasutusel abi:

*„Ma.. no kui vaja on....ma ei ole täheldanud, et ma oleks pidanud nüüd küsima aga...ja teine asi, et ma olen ka töö juurest teinekord saanud abi kui mingi asi on seal aga...mul on põhiliselt olnud see probleem, et keegi saadab e-mailiga mingi asja, mis ei salvestu..ja siis alles üks näitas mulle seal, et parema hiireklahviga salvesta mingis teises formaadis... aga kodus ma ausalt öeldes ei olegi küsinud aga ma tean, et põhimõtteliselt saan abi küll nt pojalt, kui probleem tekiks aga otseselt pole nagu tekkinud.”* (M60)

### **3.4 Interneti kasulikkus**

Kõik vastajad pidasid Interneti vajalikuks tänapäeva osaks ilma milleta inimestevahelist suhtlust enam ette ei kujutaks. „*Noh jah, kui seda kirjavahetust ametlikku, ei kujutaks ette,*

*et hakkata paberile panema ja postiga saatma. See on nüüd küll väga ok.” (M45) Peamiste kasuteguritena toodigi välja info kiire otsimise võimalus ning kiire ja mugava omavahelise suhtluse võimalus: „Ma arvan küll, et seal pangatehingud ja rahalised tehingud ja maksuametiga suhtlemine, e-maili vahetus...Ikkagi suhtlemine teiste inimestega on väga paljus Interneti-põhiseks muutunud. Ja ma arvan et ka info otsimine on neti kaudu palju lihtsam, kus mujalt veel seda infot saada.” (M60)*

Samuti kiire ja mugav suhtlus riigiasutuste, pankade, töökohtade jm igapäevaste praktiliste toimingutega seotud institutsioonidega: „Vat need pangatehingud on küll ühed sellised ja igasugused maksed, maamaksud jm on sellised tehingud, tuludekl – ma ei kujuta ette, et ma peaks seda kuskile veel käsikirjaliselt tegema ja seda veel kokku lappama, et see eeltäidetud deklaratsioon on väga hea asi.” (N49)

### **3.5 Interneti puudused**

Kõik vastajad küll mõnsid oma puudulikke kasutusoskusi, ent siiski oli pretensioone ka Interneti otsingustruktuuridele ja kontentile:

*„See informatsioon peaks jooksma ikkagi kuidagi paremini kätte, mis võimalused seal üldse on ja.. Mul on lihtsalt selline tunne, et osa sellest Internetist on orienteeritud kas nooremale mingisugusele kasutajale, et midagi nagu eeldatakse, et inimesed kindlasti teavad eksle, aga kõik inimesed ei pruugi seda alati teada, elementaarsemaid nõuandeid võiks netis ka olla, a la vajuta sinna jm, ja terminoloogiad. Karta on et kui sa ei ole mingi valdkonnaga väga tuttav, siis seal võiks olla mingit instrueerimist rohkem. Ühesõnaga Internet võiks ise iseenda kohta rohkem infot anda. Kuidas seda kasutada ja mis seal on..” (M60)*

Siit hargneb üpris huvitav suhtumise temaatika, kus Internetti sisu võetakse kui teenust, mis peaks olema parem M60 jätkab:

*„Kui sa pead palju erinevaid klõpse tegema, et kuhugi jõuda. Asjad võiks nagu ise lahti joosta, selliseid mõttetuid vaheklõpse on liiga palju...nt mõnel kodulehel on seal vaja valida keel jne...Ühesõnaga see lingindus peaks olema paremini välja*

*arendatud, et kui toksid mingi olulise märksõna, siis see jookseb paremini lahti või annaks sulle alternatiivid ette... mulle tundub ka et alternatiivide andmisel ei ole Internet kõige parem, et ta nagu jääb selliseks lineaarseks, et pead seda ühte joont ajama kuni lõpuni välja ja seal selgub, et see ei olnudki see õige ja siis pead tagasi tulema ja mingit teist joont pidi hakkama ajama. Aga et ta annaks erinevaid niukseid mitte ainult ühekordse erineva võimaluse vaid hargnemiste erinevad võimalused ette. /.../ Nagu mingi puuna seda ette kujutada, et puu erinevad oksad võiks olla nimetatud, et see oks mis sisaldab endas mitmeid astmeid, vajutisi tegelikult, aga kui ma saan teada, mis seal lõpus on, siis see jookseb mul järjest lahti... Intervjueeri: Et sa ei pea sinna lõppu vaatama minema...? Jah, mitte nii, et pean 3-4 klikiga minema sinna latva ja siis selgub, et see pole see. Ja siis jälle tagasi minema sinna tüve juurde ja mingi teise haru valima. Et oleks infi ka keerulisemate asjade kohta, valikuid.*

Kuigi otsustasin ligipääsu barjääri temaatika samuti antud uurimistööst kõrvale jätta, siis pean siinkohal siiski vajalikuks välja tuua asjaolu, et jätkuvalt on ligipääs Internetile kogu üldist kasutamist, harjumusi ja hoiakuid väga oluliselt mõjutavaks teguriks. See tuli ilmekalt välja ühe vastaja (N49) intervjuust: „*Peamine takistus on see, et mul kodus teda ju ei ole. Me tegime taotluse ja saime vastuse, et tehnilistel põhjustel ei saa me teie soove rahuldada.* (N49) Toodud vastaja saaks ainsana liigitada pigem vähekasutajaks. Aga seda just suuresti põhjusel, et puudub igapäevane ligipääs Internetile. „*Intervjueeri: Nii et kui sul oleks kodus arvuti ja Internet, siis sa kasutaks seda ka rohkem? Ma ilmselt natuke tuhniks seal rohkem jah.*” (N49).

Samuti ilmnas ühe infokasutajaga *think-aloud* testi tehes, et paljuski pärsib huvi Internetti rohkem kasutada asjaolu, et tööarvuti on üpris aeglane: „*/.../ Mina olen saanud kõik siit kätte, mida olen tahtnud. Pigem jääb arvuti kiiruse taha, et ootan mõnd kuulutust ja jääbki avama ja siis lööd käega. Pigem isegi nii, et ostan Börsi või Soovi ja loen sealt lehest, kui et kasutan seda aeglast arvutit..*” (M45TA)

Ning ka kodune ühendus on kõige aeglasem modemiühendus: „*Helistamisega...see kõige aeglasem.. Need kes mul seal edasijõudnud juba on, need kiruvad et...mis sa sellega teed (naerab).*” (M45)

### 3.6 Interneti kasutuspraktikad ja kasutusharjumused

Tabel 2 annab intervjuudest ja *think-aloud* testidest kogutud info põhjal ülevaate kasutajate peamistest kasutusvaldkondadest ning kasutusspetsiifikast. Et tagada parem jälgitavus ning erinevatel meetoditel saadud tulemuste võrreldavus on kaldkirjas välja toodud *think-aloud* protokollidest saadud tulemused, juhul kui need erinesid intervjuude vastustest või täiendasid neid.

**Tabel 2. Interneti-kasutuse koondtabel**

Kasutusvaldkond	M45	N49	N53	M60
Browser	<i>Explorer</i>	<i>Explorer</i>	<i>Explorer</i>	<i>Explorer</i>
E-post	Jah/ <i>Outlook</i>	Ei	Outlook,Hotmail	Jah/ <i>läbi intraneti</i>
Erialane info	Ehitus,haldus	<i>-/Haridus</i>	Haridus,fondid <i>/ EHIS, ministeeriumid.</i>	Ülikoolid/ <i>ESTER</i>
Internetipank	Ühispank/ <i>SEB U-net</i>	Hansanet	Jah	Jah/ <i>Hansanet</i>
Sõiduplaanid	Jah/ <i>Elektri-raudtee</i>	Jah	Jah/ <i>läbi Neti.ee</i>	<i>-/läbi Neti.ee</i>
Kaupade tellimine	-	Jah	Ei	<i>-/e-poed</i>
Ilmainfo	Ilm.ee	<i>-/Ei</i>	Jah/ <i>Ei (teised on näidanud)</i>	<i>-/läbi Neti.ee</i>
Tuludeklaratsioon	Jah	Jah	Ei (abikaasa)	Jah
Otsing	Neti.ee	<i>-/Neti.ee</i>	Neti.ee	eestikeelsed, Google/ <i>Neti.ee</i>
Hobid	Motosport(EMF,EMX) Kuldne börs, Soov <i>/foorumid</i>	Ei/Tupperware	Kultuuri- kalender/Laulu- pidu	Taimekasvatus/ Vastavad blogid, aiandusfoorumid



Meelelahutus	Ei	Ei	Teater, kontsert	Ei
Tervis	Toitumine, tervisesport (fitness.ee)	-	Ei	Ei
Turism, reisirid	Ei	-	Jah	-
Võõrkeelsed lehed	Vene	Ei	Ei	Soome/läbi Google'i
Uudised	Delfi/EPL, SLO	Ei	Ei	Jah/EPL
Suhtlus (v.a. e-post)	MSN/E-kaart	Ei	E-kaart	Ei
Lemmiklehekül	-/Kuldne Börs	-/Hansanet	-/Hotmail	-/TLÜ
ID kaart	-/Ei	-/Ei	-/Jah	-/Ei
Avalikud teenused	Erinevad ametid/elektri-näidud	Maksuamet	EHIS	KOV, Maksuamet, Kodanikuportaal/MA läbi Hansaneti, Eesti Energia

. Tabelist on hästi näha, et reeglina aitas *think-aloud* testidest saadud info täiendada ja selgitada intervjuudest saadud tulemusi. Osaliselt läbiviidud semistruktureeritud intervjuude põhjal koostatud *think-aloud* ülesanded aitasid hästi ka võrrelda ja kontrollida intervjuudes antud vastuseid ning täita ka lünkasid, millele intervjuu käigus jäi vastus saamata. Mõnel korral tuli reaalse Interneti-kasutuse käigus välja ka intervjuule vastukäiv tulemus, näiteks arvas vastaja N53 intervjuus, et vaatab Internetist ka ilmainfot, *think-aloud* testi käigus aga otsis ilma infot läbi Neti otsinguportaali ning selgitas, et ilma on talle Internetist teised näidanud, ise otsinud ei ole.

Kolme infokasutaja (M45, N53, M60) peamine Internetiga seotud tegevus oli e-mailide saatmine, millele järgnes praktilise/töölase info otsimine. Kolmest kaks vastajat olid kõrgema haridusega ning Eesti keskmist või üle keskmise sissetulekut võimaldaval töökohal. Kõik vastajad olid kogenud Interneti-kasutajad, olles kasutanud Interneti ca 6-10 aastat. Kõigi vastajate peamine Internetikasutus toimub töökohal, kodus kasutas igapäevaselt Interneti vaid üks vastaja (M60), kaks vastajat kasutasid paaril päeval nädalas ning üks vastaja (N49) ei kasutanud kodus üldse, kuna puudus tehniliselt võimalus. Pooled vastajatest hindasid oma arvutikasutamise oskust keskmiseks (kõrgema haridusega

vastajad), teised pidasid end siiski algajateks. Täiesti rahul ei olnud oma oskustega otseselt ükski vastaja ent juurde õppimisele seati erinevaid tingimusi: „*Noh, tegelikult kui need oleksid lihtsalt kättesaadavad kuskilt või arusaadavad, siis ma võiksin osata. Pigem minuga on nii, et oleks hea kui kuskilt oleks kättesaadav instruktsioon, sest minuga on nii, et mina ei viitsi küll kõiki asju pähe õppida või hirmsasti omandada.. Instruktsioonid peaks olema kergesti kättesaadavad. Ühesõnaga kui mul vaja on seda, siis ma saan kiiresti kuskilt uuesti õppida.*” (M60) Vaid üks kasutaja hindas ennast täiesti algajaks (N49), olles samas Internetti kasutanud ligi 6 aastat.

*Think-aloud* protokollide uurimisel ilmnas, et enamik igapäevaseid kasutusoperatsioone sooritatakse iga kord ühte moodi, sisseharjunud viisi. Isegi kui tegu on ebaotstarbeka või kohmaka lähenemisega, hoitakse sellest visalt kinni.

Samas on kasutusharjumuse tekkimine ka edasiviivaks ja arendavaks teguriks uute tehnikate kasutusele võtmisel. Selleks aga on tarvis (pehmete)ekspertide abi, kes selgitavad ja õpetavad uut rakendust kasutama.

Teiseks stiimuliks uute kasutusharjumuste tekkimisel on sundsituatsioon:

*„/.../ selle panga jaoks just eriti, sellepärast et siin pangakontorit enam ei olnud...*

*Intervjueerija: Kas see oli sinu jaoks siis natuke selline sund seis ka, et pidid hakkama kasutama või sa tahtsid ise seda tegema hakata?*

*Vat nii ja naa, et kui see pangakontor oleks siin olnud, siis oleks võibolla seal käinud aga kuna teda enam ei olnud siis lihtsam oli uurida kuidas see Interneti teel käib.. Ja tuludeklaratsiooni tegemine on hästi lihtne. /.../ Jah otsisin küll Kreenholmi kaupluste kohta kui üks ära kadus sealt Tallinnast, kus ma koguaeg käisin. Just nii, et kui häda ajab härja kaevu, siis lähen..” (N49)*

### **3.7 Riiklikud teenused. Kodanikuportaal.**

Kuigi kodanikuportaal ([www.eesti.ee](http://www.eesti.ee)) peaks olema see koht kust riigi kodanikud saavad kogu vajaliku avaliku teabe, ei teadnud praktiliselt ükski intervjueeritav portaali olemasolust midagi, rääkimata siis selle kasutamisest või kasulikkusest. M60TA: „*Ei tea,*

*ma olen kuulnud, et selline asi on, aga kust seda leida? /.../ Riik ja ühiskond all (Neti.ee portaal – toim.) seda ei ole, see on naljakas, miks ei ole – inimene peab seda siis kuskilt enne teadma.. Ma võin ju trükkida..”*

Kuna ükski vastaja polnud kodanikuportaalile varem käinud, siis ei saanud kahjuks ka väga adekvaatseid vastuseid portaali sisu ja kasutusmugavuse osas. Sellest lähtuvalt on ka hinnangud portaalile suhteliselt pealiskaudsed. Põhi probleemina võib siis välja tuua asjaolu, et portaalist ei teata midagi. Esmamuljelt peeti suht loogiliseks, võibolla veidi liiga üldiseks. Peale mõningast uurimist ja menüüdega tutvumist leidis igaüks endale huvitava teema: pensionid, metsaregister, uudised, täiskasvanute koolitus. Vaimustuses keegi ei olnud, ent nenditi, et hea, et nüüd teada ning konkreetse vajaduse tekkides lubati sinna ka infot otsima minna. Minu saadud vastuste põhjal aga ei saa kindlasti järeldada, et sellest saaks kodanikule keskne ja sagedasti külastatav portaal. N49TA: „*Jah siia ma tulen varsti tagasi, enne sügist, siis kui hakkab minema reisile.*” (viidates Euroopa ravikindlustuskaardi taotlemisele).

### **3.8 Interneti arendusvõimalused, täiendavad teenused.**

Vastaja M60 toob välja huvitava mõttena asjaolu, et miks suur osa Interneti kasutusõpetustest ilmub ajakirjanduses ja miks Internet ise ei õpeta ennast kasutama: „*/.../Siin just ajakirjas kirjutas, et pakutakse mingit uut pilditöötlusprogrammi. Sest praegu nagu tundub...tuli just selline mõte...et kuigi ma seda ei kasuta, siis ajakirjanduse kaudu jookseb mulle kätte palju rohkem uuendusi ja soovitusi, mida Internetis kõik on võimalik teha, kui Interneti enda kaudu.. See on minu meelest nagu vastuolu, et miks Internetist endast ei võiks selline info kohale joosta./.../”*

Või siis personaalse portaali idee:

*„Võibolla ka näiteks nii, et kuskil on selline linkide kataloog, ükskord moodustan ise endale sellise portaali, et ma kogun sinna kokku need lingid, mida ma arvan ,et mul võib vaja minna, ma mõtlen lingi all siis jälle seda teed, mis jookseb lahti ja moodustan omale sellise*

*ning võin seda ka täiendada edaspidi veel ja see ongi siis see minu portaal kuhu ma lähen. Et siis sealt mul jooksevad lahti need, aga keegi võiks siis enne selle eeltöö ära teha ja pakkuda siis selliseid erinevaid asju. „ ( M60)*

M45 aga leiab, et võiks olla selline infot koondav ja võrdlev portaal, mis liidaks endas erinevad analoogse info portaaliid: *Võibolla pakuks huvi nagu see, et vaata on olemas need igasugused auto...no vaata auto24.ee ja neid on seal veel, et miks nad on nagu erinevad. Nad võiksid olla nagu, see andmebaas võiks olla nagu üks. Ütleme see auto24 ja kogu lugu, et seal oleks juba kõik. Ilmselt on see nagu võimatu aga.. /.../ ühest loen onju, siis vaatad järgmist onju, et see on tegelikult ajakulu ja tihtilugu ka dubleerivad üksteist, et see andmebaas võiks olla ühene.*

Kuigi kõik vastajad leidsid, et kohati on huvitavat või vajalikku infot raske leida ning seda kinnitasid ka läbi viidud *think-aloud* testid, siis ometigi ei tundud erilist huvi earühmale vastava keske infoportaali järele. Ja seda väga erinevatel põhjustel:

M45 leidis esialgu, et sellise portaali saab ise enda jaoks teha, ent küsimusele kuidas see käib, ta vastata ei suutnud. Samuti arvas, et talle vajaliku info leidmine ei ole keeruline ning vajadus see ühte portaali koguda puudub: *„No selles suhtes, et on võimalik teha aga...noh enda jaoks luua mingisugune...või noh ma ei tea ka.. aga ei ma ei näe küll mingit spetsiaalselt mingit vajadust et peaksin saama selle kõik nagu ühest kohast. Ma tean kus ma nad leian ja see ei võta nii meeletult aega, et peaksin midagi ümber kujundama.”*

N53 aga arvas, et infot on Internetis rohkemgi kui vaja läheb ning earühmale spetsiaalse portaali vajalikkuse kohta leidis: *„Ei tea. Praegu küll vist mitte, võibolla kui ma olen edaspidi aktiivsemast elust juba eemale tõmbunud, pensionär või kodune, siis kindlasti rohkem aga praegu ma hangin seda infot nagu teisel moel pigem. Pigem loen ajakirju jm..”*

M60 leidis hoopis, et vanuserühm ei peaks olema spetsiaalse portaali loomise kriteeriumiks kuna ka vanematel inimestel on väga erinevad huvid. Selgelt ilmnes vastumeelsus ealise määratluse suhtes, küsimusele earühmale sobiva portaali vajalikkuse kohta vastas M60: *„Küsitav, sest ka vanemad inimesed on erinevate huvidega ja ka nt terviseprobleemid võivad samamoodi olla ka noorematel inimestel. Et kui sellist portaali teha siis kas peab*

*seda tingimata reklaamima just kui vanurite portaali, see võib mõne nooruslikuma peletab hoopis eemale, et võibolla see sõnastada millekski muuks..”*

#### 4. JÄRELDUSED

Kuigi viimase aja suurematest Interneti uuringutest ilmneb, et sooline aspekt ei ole Interneti-kasutuses olulist rolli omav karakteristik (Pruulmann-Vengerfeldt et al. 2007:98) ning oma uurimistöo valimi moodustamisel ei pidanud ma sellest lähtuvalt ka vastajate sugu eriti oluliseks, siis tuleb minu poolt läbi viidud intervjuudest ja *think-aloud* testidest huvitava asjaoluna välja, et meessoost vastajad on siiski aktiivsemad Interneti-kasutajad. Ja seda nii tänasest kasutusest lähtuvalt kui ka oskustelt ja üldisest huvist Interneti kui sellise vastu. Kusjuures ei mänginud siin praktiliselt mitte mingisugust rolli vastajate vanus vanuserühma siseselt või haridustase (tabel 1).

Kui naiste intervjuudest ja testi tulemustest selgus, et tegemist on pigem vähekasutajatega, siis meeste tulemustest ilmnis selgelt, et tegemist on avaliku- ja praktilise info kasutajatega.

Ühe kõige olulisema põhjusena, miks Interneti vähe kasutatakse, nimetati **aja faktorit** ja seda oma korda mitme erineva rakursi alt – kui ühelt poolt leiti, et Interneti rohkem kasutamine võtaks liiga palju aega ära põhjusel, et vajaliku info otsimine on liialt aeglane, kuna puuduvad piisavad oskused kiireks navigeerimiseks, siis teisalt nenditi, et isegi kui oleks rohkem aega ja paremad oskused, siis ei veedetaks ta ikkagi rohkem aega Internetis, sest eelistatakse elavat suhtlust ja muid tegevusi sellele.

Üllatava ja huvitava tulemuse andis *think-aloud* testi avaküsimus, kus palusin vastajatel minna Interneti. Kõigil neljal üksteisest sõltumatul vastajal oli avaleheks Neti otsinguportaal, kusjuures keegi neist ei olnud seda avalehte sinna ise määranud, vaid üks vastaja oli seda kunagi IT spetsialistil teha palunud. Ülejäänutel oli lehekülg „kogu aeg seal olnud” ning nad olid harjunud seda kasutama enamike infootsinguga seotud küsimustes. Samas raskendas ja määras see asjaolu mõneti ka *think-aloud* testi objektiivsete tulemuste saamist, kuna enamikke ülesannete lahendamist alustasid kõik vastajad paratamatult sellelt samalt Neti.ee lehelt ning see määras kohe ülesande alguses ära ka lahenduskäigu ja tulemuse.

#### 4.1. Järeldused uurimisküsimustele

Järeldused uurimisküsimustele struktureerin uurimisküsimuste kaupa, küsimuste algses järjekorras:

- **Milline on 45-60aastaste Interneti-kasutajate oskuste tase (think-aloud meetodil reaalse Interneti-kasutuse jälgimise põhjal)?**

Neljast vastajast 3 saab üsna täpselt liigitada avaliku ja praktilise info kasutajate hulka ning ühe vastaja kasutusharjumused jäävad avaliku ja praktilise info kasutaja ning vähekasutaja vahepealele, nihkega pigem vähekasutaja suunas. Kusjuures kasutuspraktika analüüs kinnitab üsna täpselt vastajate kasutusharjumuste kattumist Pruulmann-Vengerfeldt'i (2008:24) poolt välja toodud antud kasutajagruppide keskmiste profiilidega.

- **Miks on 45-60aastased Interneti-kasutajad kas vähekasutajad või avaliku- ja praktilise info kasutajad (seniste uuringute põhjal)?**

Peamiste põhjustena, miks kasutatakse Interneti vaid tööalaselt ja igapäevaelus vajaliku praktilise info otsimiseks võiks uurimistulemustest välja tuua:

1. ajapuudus
2. teistsugused harjumused ja soovid uudiste ja meelelahutuse tarbimisel
3. vajalike kasutusoskuste puudumine
4. inglise keele oskuse puudumine või vähene oskus

- **Kas Internet suudab tänapäeval pakkuda piisavalt huvitavat infot ja kontenti 45-60aastastele kasutajatele?**

Kuigi kõik vastajad arvasid, et kindlasti on kogu vajalik info kuskil Internetis olemas, siis praktiliselt mitte ükski vastaja ei jõudnud keerukamate ülesannete puhul soovitud

tulemuseni. Ehk siis suure tõenäosusega suudaks küll aga selle info jõudmisega uuritud sihtrühmani on tõsiseid raskusi.

- **Kas oleks võimalik juurde luua täiendavaid Interneti-keskkondi või lahendusi, et soodustada antud vanuserühma Interneti-kasutust? E-äri võimalused.**

Minu uuringu tulemuste põhjal võib järeldada, et lihtsalt keskealistele ja vanematele inimestele suunatud portaali luua on üpris riskantne, kuna ilma massiivse reklaamikampaaniata ei leita seda lihtsalt üles või ei kasutata seda huvipuudusest, ajapuudusest, vajaduse puudumisest või vajalike oskuste puudumisest tulenevalt. Samas tuleb nii süvaintervjuudest kui *think-aloud* testist välja, et vajadus lihtsama ja antud sihtrühma oskuste ja huvide taset arvestava Interneti-keskkonna järele on olemas. Samuti on olemas vajadus nõ Interneti kasutusõpetusele Internetis, kus Internet õpetab iseennast kasutama.

#### **4.2 Hüpoteeside paikapidavus**

- **Internet võiks olla lihtsam ja rohkemate selgitustega**, täna jääb keskealistel inimestel suur hulk võimalusi kasutamata, kuna lihtsalt ei osata ega suudeta vajalikku infot ja rakendusi leida.

Toodud hüpotees leidis selgelt kinnitamist nii läbi viidud süvaintervjuudes kui ka neile järgnenud *think-aloud* testides. Intervjuudes kurdeti nii info raskesti leitavust kui otsingumootorite ebaloogilisi tulemusi märksõnaotsingul. Samuti jäädigi korduvalt hätta *think-aloud* ülesannete sooritamisel, kohati juba üsna ülesande algfaasis ning sageli löödi juba peale paari katset käega, kuigi tegelikult oldi nt lahendusele üpris lähedal ning vaja oli vaid paari loogilist sammu, mis jäid aga kogemuse ja kasutusloogika puudumise taha.



- **Sotsiaalselt huvitavama info olemasolul kasutaks ka tänased vähekasutajad rohkem Interneti**, (tutvus, kudumid, jm) süüdi ei ole ainult oskuste, harjumuste ja riistvara puudumine.

Nii süvaintervjuud kui *think-aloud* testid lükkavad selle hüpoteesi suuresti ümber. Kõik vastajad uskusid, et vajalik ja huvitav info on Internetis olemas aga nad ei leia seda kolmel põhjusel: 1) enda puudulike kasutusoskuste ja –harjumuste tõttu; 2) Interneti keerulise ja kohati ebaloogilise ning hajusa ülesehituse tõttu, mis ei võimalda huvitavat infot kergesti leida. Piisava huvi ja pühendumise korral olid vastajad suutnud nt spetsiifiliste hobidega (taimekasvatus, motokross jm) seotud leheküljed, foorumid, blogid jm üles leida, kuigi nt igapäevaselt foorumeid ja blogisid ei kasutata ning enne nimetatud spetsiifilise valdkonna foorumite ja blogide leidmist puudus varasem kogemus nende kasutamisest; 3) Ainsa vähekasutaja peamiseks vähest kasutamist põhjendavaks argumendiks oli tehnilise lahenduse puudumine, mille likvideerimisel oli vastaja valmis oluliselt rohkem aega Internetis veetma, ehk siis vähene kasutus ei jäänud piisavalt huvitava kontenti taha.

- **Internet võiks olla peamine keskealisi inimesi ühendav keskkond**, probleemiks taas keerulisus aga ka huvitavate ja köitvate teemade puudumine.

See hüpotees lükati ümber osaliselt, tuues välja mitmeid põhjuseid: 1) suheldakse meelsamini vahetult, kuna sõbrad-tuttavad elavad suhteliselt lähedal ning samuti on vahetu suhtlus märksa atraktiivsem; MSN-i, Skype'i jm ei kasutata pigem tehnilistel põhjustel või arvatakse kasutamine liialt kallis või keeruline olevat. Aga ka seetõttu, et „teised omaealised” samuti ei kasuta.

Hüpoteesi toetavate teguritena võib välja tuua: 1) hobidega seonduva info vahetamine Internetis, suhtlusvõrgu tekkimine hobide najal, hobi tõttu ollakse valmis isegi blogisid lugema ja foorumites osalema, mida intervjuudes mainiti pigem vähese või keerulise tegevusena; 2) Tutvuse ja meelelahutusinfo ebamugav kasutus, kui need teemad oleks kuidagi mugavamalt presenteeritud, siis oleks ka meelelahutuse/tutvuse alane suhtlemine ja infokasutus märksa aktiivsem;

- **Selles vanuserühmas on vajadus keskse portaali järele**, mis loodud just sellise vanuserühma inimeste huve, soove ja vajadusi silmas pidades ning mis aitaks Internetis navigeeruda ning soovitud teenuseid hõlpsasti kasutada.

Otsest vajadust keegi vastajatest kohe ei nimetanud, mainides, et vajalik info on Internetis niigi olemas või avaldati kahtlust, et nn vanuriportaal ei ole noorematele ja nooremeelsematele atraktiivne. Selgelt anti mõista, et ei soovit vanuseliselt teistest Interneti-kasutajatest erineda. Samas ilmnes nii intrevjuust kui testidest kaudne vajadus lihtsustatud keskkondade järele ning mitmed vastajad nentisid, et kui oleks üks mugav keskkond, siis kasutaksid küll. Samas muidugi on sellised oletuslikud hinnangud üpris umbmäärased ning ei anna siiski ühest pilti võimalikust reaalsest tulevikusituatsioonist.

#### **4.3. Kombineeritud *think-aloud* uurimismeetodi kriitika**

Kuigi *think-aloud* meetodit peetakse uurimismeetodina piisavaks, et saadud uurimistulemuste puhul teha põhjalikke järeldusi, siis kasutasin ma oma uurimistöös siiski kombineeritud mudelit, nii nagu on soovitanud mitmed arvuti- ja Interneti-kasutuse uurijad (Hoppmann 2005, Someren et al. 1994).

Käesolevas uurimistöös kombineerisin süvaintervjuu ja *think-aloud* ülesannete lahendamise. Seda mitmel põhjusel:

- Et maandada suhteliselt uue meetodi kasutamisest tuleneda võivaid riske - kuna *think-aloud* meetod on Interneti uuringutes üpris uus ja vähekasutatud meetod siis selleks et meetodit kontrollida ja täiendada ning et tulemused saaks objektiivsed ja valiidsed.
- Esimese päeva süvaintervjuu läbiviimine oli ettevalmistuseks teise päeva *think-aloud* testile – intervjuu tulemuste põhjal oli võimalik test osaliselt personaliseerida ning paluda vastajal läbi reaalse soorituse kinnitada intervjuus antud vastuseid.

Minu poolt läbi viidud *think-aloud* testid kinnitasid paljuski juba Hoppmann'i (2005) poolt välja toodud kriitikat:

Küsitljal on üpris raske säilitada neutraalset positsiooni, kuna meetod kipub olema vaatluse ja süvaintervjuu vahepeal, ehk siis ei kehti siin päris täpselt kummagi meetodi põhinõuded. Ühelt poolt ei ole võimalik lihtsalt ette anda paari ülesannet ning ilma sekkumatta vaadelda vastaja sooritust. Seda mitmel põhjusel: 1. uurimisteema on laiema fookusega ning ei ole võimalik piirduda vaid paar väga konkreetse sooritusülesandega; 2. vastaja ei ole harjunud reeglina kellelegi oma internetikasutust demonstreerima ning veel vähem sinna juurde põhjalikult seletama, seega oli testis tavaline, et vastaja kas ei selgitanud enam oma tegevust piisavalt ning teda tuli julgustada või siis ei osatud/ei saadud aru, mida nad täpselt tegema peavad või millist tulemust neilt oodatakse ning neid oli tarvis suunavate küsimustega aidata, et test toppama ei jääks. Pidev uurija sekkumine (kuigi võimalikult neutraalne ning mitte abistav) aga kindlasti mõjutab uurimistulemusi ning vähendab mõningal määral objektiivsust. 3. samuti asjaolu, et päris puhas *think-aloud* meetodi kasutamine, ilma teiste meetoditega kombineerimata ning uurija testi sekkumata eeldab väga konkreetse ja ühese uurimisülesande püstitust. Kuna Hoppmann (2005) palus kõigil vastajatel sooritada täpselt ühte ja sama ülesannet, millel oli ka olemas ühene ideaallahendus, ehk siis tulemused muutusid automaatselt võrreldavateks. Minu uurimisküsimused eeldasid aga märksa laiema ja hajusama infohulga kogumist ning oluliselt subjektiivsemaid ülesandepüstitusi ja sooritusi – ehk siis kahanes tulemuste võrreldavus ühtsete standardite alusel ning kasvas kvalitatiivse info hulk, mis küll annab väärtuslikku selgitavat informatsiooni, ent samas muudab raskemaks tulemuste analüüsi.

## 5. DISKUSSIOON

### E-äri võimalused

Minu uurimistööks andis olulise tõuke minu tööalane huvi uue meedia vastu. Otsides võimalusi e-äris midagi uut luua ning monitoorides olemasolevat eestikeelset veebikontenti jõudsin järeldusele, et praktiliselt katmata on spetsiaalselt keskealistele ja vanematele inimestele suunatud portaalid. Samas uurides muu maailma praktikat, selgus, et USA-s ja Lääne-Euroopas on vastavasisulised portaalid täiesti olemas. Tekkis küsimus, kas nimetatud sihtrühm on Eesti e-äris veel avastamata või on põhjuseks sihtrühma vähene atraktiivsus arendajate jaoks. See küsimus andis tõuke uurida võimalikku sihtrühma tänast Interneti-kasutust lähemalt.

Kuna aga uurimisteema sai märksa laiem kui kitsas e-äri aspekt, hõlmates 45-60aastaste Interneti-kasutajate üldist kasutuspraktikat ja kogemusi, siis distantseerisin oma konkreetse ärilise huvi antud uurimistööst, et tulemused saaksid objektiivsed ning võimalikult vähe moonutatud minu ootustest ja eelarvamustest.

Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet (2008) leidsid oma infokihistumise uuringu järelduses, et kuigi infokihistumise vähendamisele saavad kaasa aidata nii avalik- kui erasektor, siis peamine roll tänaste sihtgruppide Interneti-kasutuse muutmisel võiks olla kolmandal sektoril. Kolmanda sektori potentsiaali peavad autorid oluliseks nii teostajate kui sotsiaalsete võrgustike pinnalt.

Oma uurimistulemuste põhjal jõudsin samale järeldusele, sest erasektorile võib selline projekt (spetsiaalne vanematele inimestele suunatud infoportaal) osutuda liialt riskantseks, kuna sisenemine turule saab olema üpris kulukas. Vaja on muuta antud eärühma **kasutusharjumusi**, selgitada neile uue portaali vajalikkust ning õpetada nad seda kasutama. Harjumuste muutmine on aga aeganõudev protsess ning see kategoriseerib projekti väga pika tasuvusajaga äriprojektiks.

Läbiviidud süvaintervjuude ja think-aloud ülesannete vaatluse põhjal võiks lisaks võimalikule vanematele inimestele suunatud portaali ideele täiendava võimalusena välja pakkuda nõ iseõpetava Interneti-lehe või portaali loomist, kus lehekülg õpetab sind lihtsalt ja selgelt *step by step* kõiki pakutavaid võimalusi kasutama. Ilmselt ka see projekt oleks edukas kolmanda sektori koordineerimisel.

Ideaalis näen toodud ideede (keskealistele ja vanematele inimestele suunatud infoportaal ning portaali kasutama õpetav programm) elluviimiseks avaliku-, era- ja kolmanda sektori koostööd. Kolmas sektor oleks avaliku- ja erasektori toel projekti algataja ja käitaja, erasektor saaks lähtuvalt ärihuvist genereerida juurde uusi tooteid ja teenuseid. Avaliku- ja kolmanda sektori huvi projektis osaleda peaks tulenema soovist vähendada digitaalset kihistumist ühiskonnas ning kaasata senisest enam ka vanemaid inimesi infoühiskonda.

Kuigi projekti idee fookus ja eesmärgid on algpüstitusega võrreldes (puhas ärihuvi) oluliselt muutunud, on mul jätkuvalt suur huvi seda teemat edasi arendada ning usun, et see oleks hea aines edasiseks magistritööks.

Kogutud empiiriline materjal andis märksa rikkalikuma kvalitatiivse infohulga kui bakalaureusetöö piiratud maht ning võimalused seda analüüsida lubavad. Seega plaanin võimalusel antud temaatika uurimist jätkata ka edasise magistritöö raames. Samuti on võimalik kogutud väärtuslikku kvalitatiivset andmehulka kasutada ja saadud tulemusi arvestada ka reaalsete internetirakenduste arendamisel ning juurutamisel.

Lisaks olen omandanud kasulikke uurimisvõtteid (*think-aloud* meetod), mida saab nimetatud projekti raames edaspidi ilmselt veelgi edukamalt kasutada, kuna oma kasutuspraktikas põhjal järeldasin, et think-aloud annab küll ka Interneti-kasutuse uurimisel huvitavaid ja võrreldavaid tulemusi, ent parimaid tulemusi on ilmselt võimalik saavutada siiski konkreetsete rakenduste uurimisel (Lewis & Rieman 1993, 1994). Seega plaaniksin meetodit kindlasti kasutada võimalike loodavate rakenduste loogika ja kasutusmugavuse testimiseks ja hindamiseks.

## **Tehnilised ligipääsubarjäärid**

Kuigi tehniliste ligipääsubarjääride uurimine ei olnud minu töö eesmärk, siis pean siinkohal siiski vajalikuks välja tuua asjaolu, et jätkuvalt on ligipääs Internetile kogu üldist kasutamist, harjumusi ja hoiakuid väga oluliselt mõjutavaks teguriks.

## **Interneti usaldusväärsus**

Tuues välja minu uurimistulemuste erinevusi varasemate analoogsete uuringutega, siis näiteks Peep Päädami (2007) uurimusest välja tulnud usaldamatust Interneti suhtes ma uuringut läbi viies praktiliselt ei kohanud. Pigem vastupidi - kõik vastanud tegid pangaülekandeid, kasutati e-kaubandust ning ID-kaarti. Asi võib olla selles, et Päädam, kelle uuringus oli üle poolte vastajatest vähe- või mittekasutajad, nentis, et usaldamatuse probleem esines uuritavatel Interneti suhtes alguses, enne piisava kasutuskogemuse saamist ja reaalsel praktikat. Minu uuringus aga olid enamik vastajaid juba Interneti-panka või e-kaubanduste lahendusi kasutanud ning usaldasid neid operatsioone tänu positiivsele kogemusele.

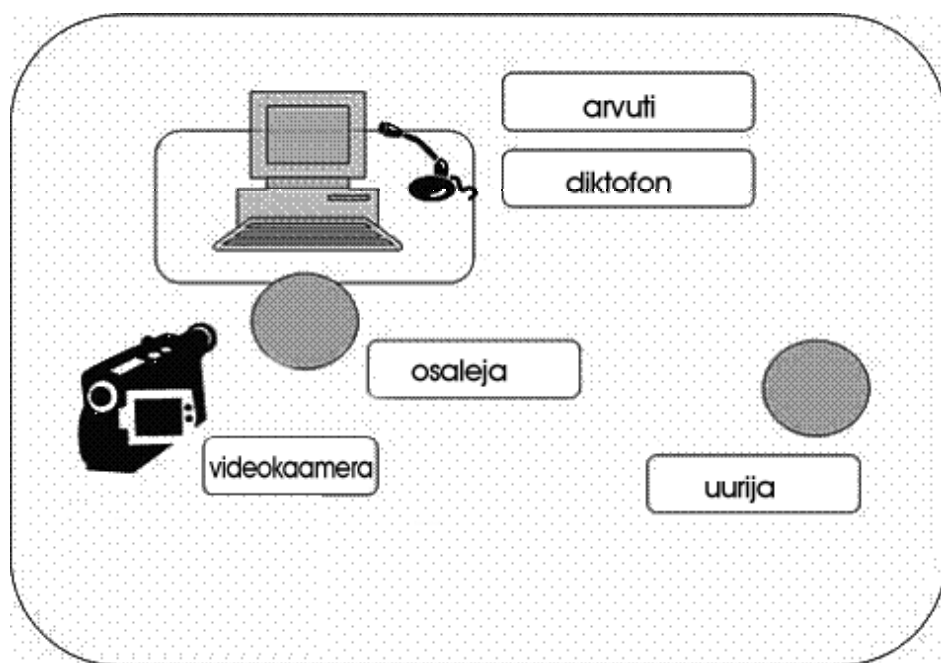
## **Kes vastutab Interneti eest?**

Uurimistulemuste põhjal ilmnes huvitava nüansina, et Interneti vaadeldakse kui tervikut, organisatsiooni, mis võiks või peab pakkuma kvaliteetseid teenuseid. Eeldatakse, et tegemist on nagu ajalehe või riigiga, kus keegi vastutab kontenti ja kasutusmugavuse eest. Keegi peaks lahendama tekkivad probleemid. Siit võiks järeldada, et uuritud vanusegrupis puudub arusaam Internetist kui kaasaegsest infovõrgustikust, mida osalejate poolt pidevalt luuakse ja uuendatakse.

### **Think-aloud meetodi kriitika**

Võttes aluseks Hoppmann'i (2005) poolt välja toodud *think-aloud* intervjuu skeemi, tegin siin mõned täiendustepanekud, mida üritasin ka ellu viia:

- videokaamera asukoht ei ole mitte osaleja selja taga, mis võib osalejale ebamugavusi põhjustada, kuna võib tunduda nagu filmitaks ka teda, vaid kaamera asub vastaja kõrval, nii et kaamera objektiiv ei ette jääb vaid arvutiekraan. Sellisel juhul osaleja teab, et kaamera filmib vaid arvutiekraanil toimuvat.
- kuna sellise asetuse järgi on videokaamera vastajale piisavalt lähedal, siis õnnestus ka saada kvaliteetne helisalvestus videokaamera mikrofoni kaudu. See tagab parima sünkroniseerituse ekraanil toimuva ja osaleja arutluse vahel ning annab meile kompaktse empiirilise materjali. Diktofonisalvestus toimub paralleelselt, kuna diktofon on tehniliselt mugavam infokandja edasiseks transkriptsiooniks.



Joonis 2. Hoppmann'i (2005) *think-aloud* intervjuu läbiviimise tehniline skeem, täiendatud kujul.

Kui Hoppmann (2007) leidis *think-aloud* meetodil salvestatud materjali analüüsimisel, et tegelikult oleks märksa efektiivsem kasutada vastaja ekraanil toimuva salvestamiseks mõnd programmi, mis jäädvustaks liikumised ekraanil automaatselt, siis on juba ka sellist meetodit kasutatud uurides tervisealaste Interneti-lehekülgede kasutajasõbralikkust ja tekkinud probleeme. (Birru et al. 2004)

Kaalusin ka oma testide läbiviimisel videokaamera asemel kasutada mõnd sellist programmi, et otse ekraanil toimuv salvestada, ent kahjuks ei õnnestunud leida sobivat vabavara, mis oleks taganud kvaliteetse epiirilise materjali.

Arvan, et *think-aloud* meetodi edasistel rakendustel Interneti-uuringutes peaks kindlasti arvestama, et:

- kasutades ainult *think-aloud* meetodit on võimalik häid tulemusi saavutada väga kitsa uurimiseesmärgi puhul, kus testülesanne või ülesanded on väga täpselt piiritletud ning vastajad teavad väga täpselt, mida nad tegema peavad või kuhu jõudma.
- Soovimaks uurida Interneti-kasutust üldisemalt, peaks *think-aloud* meetodit kasutama kombineeritult mõne teise kvalitatiivse meetodiga, et *think-aloud* tulemusi täiendada ning mõttestada ja vastupidi. Samuti tuleb arvestada, et laiema uurimisülesannete ringi puhul on uurija osaline sekkumine *think-aloud* testi paratamatu ning meetod muutub rohkem *think-aloud* intervjuuks oma olemuselt.

Oma uurimuse nõrga kohana peangi välja tooma teema liigse laiapõhjalisuse, et saavutada hästi võrreldavaid objektiivseid tulemusi. Samas kui käistleda uurimistööd kvalitatiivse jätkuna juba olemasolevatele suuremahulisematele kvantitatiivsetele ja ka kvalitatiivsetele uuringutele, mis oli ka üheks peamiseks töö eesmärgiks, siis usun, et saadud empiiriline materjal annab väärtuslikku lisainformatsiooni kinnitamaks ja täiendamaks või ümberlukkamaks varasemate uuringute käigus saadud tulemusi ja arusaamu.



## KOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks oli anda kvalitatiivne ülevaade 45-60aastaste Interneti-kasutajate kasutuspraktikatest, tuvastada probleemkohad ning leida võimalusi nimetatud kasutajagrupi aktiivsemaks kaasamiseks infoühiskonda, vähendades seeläbi ühiskondlikku kihistumist. Uurimistöö teiseks eesmärgiks seadsin Interneti-uuringutes suhteliselt uudse, *think-aloud* meetodi testimise ja sobivuse hindamise Interneti-kasutuse uuringuteks. Kuna Eestis pole seda meetodit sel eesmärgil varem kasutatud siis oli tegemist Interneti-kasutuse pilootuuringuga *think-aloud* meetodil.

Lähtudes kaasaegset Interneti-kasutust ning Interneti kasutajaid iseloomustavatest infokihistumise ja digitaalse lõhe teooriatest ning teoreetilises osas toodud varasemate uuringute tulemustest otsisin oma töös vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

- Milline on 45-60aastaste Interneti-kasutajate oskuste tase (*think-aloud* meetodil reaalse Interneti-kasutuse jälgimise põhjal)?
- Miks on 45-60aastased Interneti-kasutajad kas vähekasutajad või avaliku- ja praktilise info kasutajad (seniste uuringute põhjal)?
- Kas eestikeelne Internet suudab tänapäeval pakkuda piisavalt huvitavat infot ja kontenti 45-60aastastele kasutajatele?
- Kas oleks võimalik juurde luua täiendavaid Interneti-keskkondi või lahendusi, et soodustada antud vanuserühma internetikasutust? E-äri võimalused.
- *Kuidas sobib think-aloud* meetod Interneti-kasutuse uuringuteks?

Toodud uurimisküsimuste põhjal seadsin uurimistöö peamisteks hüpoteesideks :

- Internet võiks olla lihtsam ja rohkemate selgitustega
- Sotsiaalselt huvitavama info olemasolul kasutaks ka vähekasutajad rohkem internetti
- Internet võiks olla peamine keskealisi inimesi ühendav keskkond

- Toodud vanuserühmas on vajadus keskse portaali järele, mis loodud just sellise vanuserühma inimeste huve, soove ja vajadusi silmas pidades

Seatud uurimisküsimustele vastuste leidmiseks ning hüpoteeside paikapidavuse kontrollimiseks kasutasin kombineeritult kvalitatiivset uurimismeetodit, kus sidusin semistruktureeritud intervjuud ja *think-aloud* meetodil praktilise Interneti-kasutuse ülesanded.

Valim koosnes neljast vastajast vanuses 45-60 eluaastat, kes olid Interneti-kasutuselt antud vanuserühma tüüpilised esindajad – vähekasutajad või avaliku- ja praktilise info kasutajad (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008:24-25).

Uurimistulemuste analüüsiks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi ning sain uurimisküsimustele järgmised vastused:

Peamiste põhjustena, miks kasutatakse Internetis pakutavast vaid kindlat praktilist osa, ilmneseid:

- ajapuudus
- teistsugused harjumused ja soovid uudiste ja meelelahutuse tarbimisel
- vajalike kasutusoskuste puudumine
- inglise keele oskuse puudumine või vähene oskus
- ligipääsubarjäärid

Probleemiks ei ole mitte Internetis pakutava info ja kontenti vähesus vaid kasinad kasutusoskused selle info ülesleidmisel. Kõik vastajad arvasid, et huvitav ja vajalik info on kuskil Internetis olemas aga nad ei suuda seda leida. Vastajad ei pidanud vajalikuks spetsiaalse keskealistele- ja vanematele inimestele suunatud portaali olemasolu. Samas ilmnese nii intervjuudest kui *think-aloud* protokollidest selge vajadus lihtsama ja selgema, antud sihtrühma oskuste taset arvestava Interneti-keskkonna järele, mis koondaks suurema osa neid huvitavast infost.

Teise vajadusena ilmnese uurimusest vajadus Interneti kasutusõpetusele Internetis – lehekülj, kus Internet õpetaks *step-by-step* iseennast kasutama. Keskealistele ja vanematele

inimestele suunatud keskse portaali loomist äriprojektina hindan üsna riskantseks ning leian, et antud projekti on otstarbekas arendada erasektori koostöös avaliku- ja kolmanda sektoriga.

Intervjuude ja *think-aloud* protokollide tulemusi analüüsides jõudsin järeldusele, et lisaks oskustele, ajaressursile ja ligipääsubarjääridele on peamiseks 45-60aastaste Interneti-kasutajate internetikasutust määravaks teguriks **senised kasutusharjumused**.

Minu poolt seatud uurimisküsimustele vastuste saamiseks kasutasin kombineeritult semistruktureeritud intervjuud ja *think-aloud* meetodil praktilise Interneti-kasutuse ülesandeid. Hindan valitud uurimismeetodi toodud uurimisküsimustest ja hüpoteesidest lähtudes ning läbi viidud intervjuude ja ülesannete soorituste analüüsi põhjal sobilikuks ning leian, et sain meetodi abil soovitud kvalitatiivse tulemuse. Samas arvan, et *think-aloud* meetod eraldi kasutatuna on ja jääb peamiselt sobilikuks pigem konkreetsete rakenduste uurimiseks ja analüüsiks, kus on olemas ette nähtud või soovituslik kasutus- või lahenduskäik, mille loogilisust, kasutajasõbralikkust jm meetodi abil testitakse (Hoppmann 2005, Someren et al. 1994). Kõigile osalejatele on seatud ühene eesmärk ning meetodi abil kogutakse väärtuslikku võrreldavat informatsiooni.

Kokkuvõtteks vaadates kogutud kvalitatiivset empiirilist materjali ning saadud rikkalikku info- ja järelduste hulka, arvan et minu bakalaureusetöö on heaks platvormiks edasistele teoreetilistele uuringutele digitaalse või infokihistumise valdkonnas aga ka kasulikuks aineseks praktiliste rakenduste elluviimisel.

## SUMMARY

The goal of this bachelor's thesis is to provide a high-quality overview of the practices of 45- to 60-year-old Internet users, to ascertain problems related to and find solutions for more actively involving this user group in the information society, and thereby, to reduce social stratification. The second goal of this research paper is to test the relatively new think aloud method for Internet research and to evaluate its suitability for research on Internet use. Since this method has not been used before for this purpose in Estonia, this is a pilot study of Internet use using the think aloud method.

Based on the theories of information stratification and a digital gap that characterizes contemporary Internet use and Internet users, and the results of earlier studies described in the theoretical section, I searched for answers to the following research questions in my paper:

- What are the skill levels of 45- to 65-year-old Internet users (based on the observance of actual Internet use based on the think aloud method)?
- Why are 45- to 65-year-old Internet users either infrequent users or only users of public and practical information (based on previous studies)?
- Is the Estonian-language Internet able to provide sufficiently interesting information and content for 45- to 65-year-old Internet users?
- Would it be possible to create additional Internet environments or solutions that would promote Internet use among the given age group? E-commerce possibilities.
- Is the think aloud method suitable for studies on Internet use?

Based on the aforementioned research questions, I established the following hypotheses for the research paper:

- The Internet could be simpler and provide more explanations
- If socially more interesting information existed, infrequent users would make more use of the Internet

- The Internet could be the primary environment to connect middle-aged people
- There is a need in the given age group for a central portal that would be created with the interests, wishes and needs of the people in this age group in mind

In order to find answers to the established research questions and to check on the validity of the hypotheses, I used a combined qualitative research method, in which I connected semi-structured interviews and practical Internet use assignments using think aloud methods.

The sample comprised four respondents aged 45 to 60, who are typical representatives of their age group in respect to Internet use – infrequent users or users of public and practical information (Pruulmann-Vengerfeldt & Kalvet 2008:24-25).

To analyse the research results, I used qualitative content analysis and received the following answers to the research questions.

The main reasons for only using the practical part of the Internet were:

- lack of time
- different habits and wishes in consuming news and entertainment
- lack of the necessary user skills
- absent or limited English-language proficiency
- access barriers

The problem is not the shortage of information or content on the Internet but rather poor user skills for finding this information. All the respondents thought that interesting and necessary information exists somewhere on the Internet, but they were not capable of finding it. The respondents did not feel that the existence of a special portal directed at middle-aged and older people was necessary. At the same time, the clear need for a simpler and clearer Internet environment, which takes the skill level of this target group into consideration and assembles the majority of the information that might be of interest to them, became clear from both the interviews and the think aloud protocols.

The second need that became apparent from the research was that for an Internet instruction manual on the Internet – a website with step-by-step instructions for learning how to use

the Internet by oneself. I consider the creation of a central portal that focuses on middle-aged and older people as a business project to be quite risky and find that it would be practical to develop the given project in cooperation with the public and third sector.

By analysing the interviews and think aloud protocols, I arrived at the conclusion that in addition to skills, time resources and access barriers, the main factor determining the Internet use of 45- to 60-year-old Internet users is **current usage habits**.

In order to find the answers to the research questions I had established, I combined qualitative semi-structured interviews and practical Internet use assignments using think aloud methods. I assess the chosen research method to be suitable based on the research questions and hypotheses as well as by analysing the interviews carried out and the fulfilment of the assignments, and find that I achieved the desired qualitative result with the help of this method. At the same time, I believe that the think aloud method used separately is and will remain primarily suited for the research and analysis of specific applications, where an intended or recommended process for use or solution exists, and its logic, user-friendliness, etc. is tested using this method (Hoppmann 2005, Someren et al. 1994). An unequivocal goal is established for all the participants, and with the help of the method, valuable comparative information is collected.

In summary, by examining the collected qualitative empirical material and the quantity of valuable information and conclusions, I think that my bachelor's thesis provides a good platform for further theoretical studies in the digital or information stratification field while also being useful in respect to the implementation of practical applications.

## KASUTATUD KIRJANDUS JA ALLIKAD

Birru, M. S. & V. M. Monaco & C. Lonelyss & D. Hadiya & V. Njie & T. Bierria & E. Detlefsen & R. A. Steinman (2004). Internet Usage by Low-Literacy Adults Seeking Health Information: An Observational Analysis. Journal of Medical Internet Research. <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1550604> Vaadatud veebruaris 2008.

Freese, J & S.Rivas & E.Hargittai (2006). Cognitive ability and Internet use among older adults. Poetics. <http://www.eszter.com/research/pubs/freese-rivas-hargittai-cognitiveability.pdf> Vaadatud mais 2008.

Hoppmann, Talke K. (2005). Examining the 'point of frustration'. The think-aloud method applied to online search tasks. Ettekanne. European Communication Conference, Amsterdam, Nov. 2005. <http://www.communiphil.de/publication.htm> .Vaadatud veebruaris 2008.

Hoppmann, Talke K. (2007). Examining the 'point of frustration'. The think-aloud method applied to online search tasks. *Quality & Quantity*.

Horrigan, J.B. (2007). A Typology of Information and Communication Technology Users. PEW Internet & American Life Project. [http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP\\_ICT\\_Typology.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_ICT_Typology.pdf)

Internet World Statistics. <http://www.internetworldstats.com/> . Vaadatud veebruaris 2008.

Laherand, M. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn. Meri-Liis Laherand 2008.

Lewis, C. & J. Rieman (1993/1994). Task-Centered User Interface Design: A Practical Introduction.

<http://bmrc.berkeley.edu/courseware/cs160/fall99/Book/chap-5.v-1.html>.

Vaadatud

veebruari 2008.

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2001. Understanding the Digital Divide.

[http://www.oecd.org/LongAbstract/0,3425,en\\_2649\\_201185\\_1888444\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/LongAbstract/0,3425,en_2649_201185_1888444_1_1_1_1,00.html)

O'Reilly, T. (2005). What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software.

<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>

Vaadatud veebruaris 2008.

Pruulmann-Vengerfeldt, P. (2006). Information technology users and uses within the different layers of the information environment in Estonia. Doktoritöö. Tartu Ülikool, Tartu University Press.

Pruulmann-Vengerfeldt, P. & P. Vihalemm & A. Viia (2007). Digitaalsed võimalused arengutegurina. Rmt.: Eesti Inimarengu Aruanne 2006. E. Terk & M. Heidmets (toim.) Tallinn: Ühiskondliku Leppe Sihtasutus, 95-105.

Pruulmann-Vengerfeldt, P. & T. Kalvet (2008). Infokihistumine: Interneti mittekasutajad, vähekasutajad ning hiljuti kasutama hakanud. PRAXISE Toimetised Nr 41.

Päadam, P. (2007). Barjäärid Interneti kasutajaks hakkamisel 45-60 aastaste meeste näitel. Käsikirjaline bakalaureusetöö. Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond, Tartu Ülikool, Tartu.



Runnel, P. & P. Pruulmann-Vengerfeldt (2004). Mobiilid, arvutid, internetid: Eesti infoühiskonna künnisel. Rmt.: Eesti elavik 21. sajandi algul: ülevaade uurimuse Mina. Maailm. Meedia. tulemustest. V. Kalmus & M. Lauristin & P. Pruulmann-Vengerfeldt (toim.) Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 147-162.

Terk, E. (2007). Kokkuvõtteks. Rmt.: Eesti Inimarengu Aruanne 2006. E. Terk & M. Heidmets (toim.) Tallinn: Ühiskondliku Leppe Sihtasutus, 105-106.

TNS Emor. (2007) Märgatavalt on kasvanud uudiste lugemine internetis. <http://www.emor.ee/arhiiv.html?id=1795>. Vaadatud veebruaris 2008.

Van Someren, W. M. & Yvonne F. Barnard & Jacobijn A.C. Sandberg (1994). The Think Aloud Method: A practical guide to modelling cognitive processes. Academic Press, London.  
<http://staff.science.uva.nl/~maarten/Think-aloud-method.pdf>. Vaadatud veebruaris 2008.

Vihalemm, T. (2006). Meedia ja kommunikatsiooni uurmismeetodid. Loengumaterjalid. Tartu Ülikool.

Wyatt, S. (2001) The Information Society? What it means to be out of the loop. E. Pantzar & R. Savolainen & P. Tynjälä (toim.) In Search For A Human-Centred Information Society. Tampere: Tampere University Press.

## **LISA 1 Intervjuu küsimustik**

### **Semistruktureeritud intervjuu (esimene päev)**

Vastaja üldandmed:

- sugu
- vanus
- haridus
- amet
- perekonnaseis, leibkonna kirjeldus

Arvuti- ja internetikasutuse üldised karakteristikud:

- kui kaua olete kasutanud arvutit?
- Mis on Internet?
- kui kaua olete kasutanud Internetti?
- kes veel peres arvutit kasutab ja mis tasemel?
- Kui tihti kasutate Internetti tööl?
- Kui tihti kasutate Internetti kodus?
- Kui palju aega kulub teil kodus keskmiselt päevas Interneti kasutamisele?
- Teie hinnag endale kui arvutikasutajale (algaja, edasijõudnu jm)
- Teie hinnag endale kui Internetikasutajale
- Kes teid aitab, kui hätta jääte Internetti kasutades?
- Milliste probleemide puhul olete abi vajanud?

Internetikasutus:

- Kas peate Internetti vajalikuks? Miks?
- Mis keelseid Internetilehekülgi kasutate?
- Milleks peamiselt kasutate Internetti? Ja kui sageli? (järgmises punktis suunavad küsimused)
- Kui sageli kasutate Internetti järgmistel eesmärkidel:

- Info otsimine riigiasutuste, kohtute, omavalitsuse, erakondade jt ametlikelt kodulehtedelt
- Praktilise informatsiooni otsimine (ilm, sõiduplaanid jms)
- Internetiteenuste kasutamine (pank, maksuamet, vormid ja blanketid vms)
- Meelelahutuse otsimine (mängud, muusika, filmid)
- Töö ja õpingutega seotud info otsimine
- Huvitava, erutava info otsimine
- Info ja nõuannete otsimine suhete, pere, lastekasvatuse, tervise jms isikliku eluga seonduva kohta
- Ostmine ja ostuks vajaliku info kogumine
- Info otsimine töökohtade, korterite, turismireiside uute tutvuste jms kohta
- Osalemine foorumites, blogides, küsitlustes, kommentaaride kirjutamine
- Online ajakirjanduse ja infoportaalide (Delfi jt) jälgimine
- Suhtlemine sõprade ja tuttavatega
- Suhtlemine töökaaslaste, klientide, ametnikega
- Asutuste ja organisatsioonide sisene suhtlemine (Intranet, listid vms)

Kuidas on internet kasulik, mis on hästi?

- milline info on internetist kergesti leitav?
- mis on teie lemmikportaal või infolehekül?
- nimeta mõni hea veebilehekül? Miks see hea on?
- Kas on asju, mille tegemist ilma Internetita enam ette ei kujuta?

Mis on internetis halvasti, mis on puudu, millega hätta jääte?

- Mis on täna peamiseks takistuseks Interneti kasutusel sellisel viisil nagu sooviksite?
- Millist infot on internetist raske või võimatu leida?
- Millised toimingud on internetis raskesti sooritatavad?
- Mis on praegu Internetist puudu? Mis infot või lehekülgi seal veel olla võiks?
- Kas on tegevusi, mille puhul kindlasti Internetist abi ei saa?

Võimalused:

- Kas tunnete puudust infoportaali järele, kuhu on koondatud just teile huvitav info?
- Milline peaks see portaal olema? Palun kirjeldage (ülesehitus, kujundus, sisu)
- Milline hetkel olemasolev portaal on kirjeldatule kõige sarnasem? Kuidas praegu soovitud info leiate?
- Miks olemasolevad portaalid teie vajadusi ei rahulda, mis jääb puudu?
- Kas keskealistele ja vanematele inimestele mõeldud veebileheküljed peaksid olema teistsugused kui noorematele inimestele mõeldud leheküljed?
- Milliseid võimalusi peaks Internet teile veel pakkuma? (teenuseid, tooteid, suhtlust jm)?

## **LISA 2 *Think-aloud* ülesandestik**

### ***Think-aloud* test (teine päev)**

Filmimine algab arvuti taha istumisest – inimene peab näitama kuidas ta leiab üles brauseri.

Uurimisvahendid: personaalarvuti või laptop, internetiühendus, diktofon, digikaamera

Arvuti- ja internetikasutuse tehnilised näitajad (täidetakse ankeedil):

- arvuti tüüp (lauaarvuti, laptop)
- arvuti mark ja vanus
- arvuti käivitamine
- internetiühenduse tüüp, interneti ühenduse aktiveerimine

Praktilised ülesanded (osaliselt personaliseeritakse esimese päeva intervjuude põhjal):

- Kuidas lähete Interneti? Kuidas seda nimetate? (brauser)
- Mis on teie avalehekülg? Miks just see lehekülg? Näidake palun mida sealt loete/kasutate?
- Palun näidake kuidas loete e-mail'e?
- Kuida sisenete internetipanka (ilma turvakoodide sisestamiseta)?
- Kuidas tavaliselt loete uudiseid?
- Kuidas otsite infot huvitava kontserti/näituse kohta?
- Näidake mulle palun oma lemmik Internetilehekülge, milleks ja kuidas seda kasutate?
- Tehke palun üks Internetitelefoni kõne (kui on tarkvara) või kas kasutate MSN-i?
- Näidake palun kuidas kasutate ID-kaardi lugejat (kui on)?
- Kuidas leiate infot sõiduplaanide kohta?
- Kuidas ja kuskohast otsiksite meelelahutust?
- Kas osalete mõnes foorumis, palun demonstreerige?
- Kas ostate vahel midagi Interneti kaudu, kuidas see käib?
- Kuidas leiate teid huvitava raamatu või artikli Internetist?

- Kuidas leiate tavaliselt ilmainfot?
- Laadige palun üles mõni foto.
- Kust leiate oma lemmikhobi kohta vajalikku infot?
- Kas kasutate e-riigi teenused, oskate anda digiallkirja?
- Minge palun kodanikuportaali lehele (kui ei tea siis eesti.ee) ja rääkige, mist teid seal huvitab ja kuidas te seda kasutaksite?
- Kuidas otsiksite infot tervisliku toitumise kohta?
- Minge palun mõnele võõrkeelsele leheküljele.
- Kuidas otsiksite infot iseenda kohta Internetist?

### **LISA 3: Intervjuude täistranskriptsioonid**

#### **Semistruktureeritud intervjuud (esimene päev)**

##### **Vastaja 1 (M 45)**

Sugu: mees

Vanus: 45

Haridus: keskeri

Amet: haldusjuht

Perekonnaseis: abielus

Leibkond: naine ja kolm last (20,19,9)

##### **K: Kui kaua sa üldse arvutit kasutanud oled?**

V: No üks 9 aastat.

##### **Ja sellest Internetti?**

No umbes 6.

##### **Kes sul veel peres arvutit kasutab?**

Kõik.

##### **Mis sa arvad mis tasemel sa ise arvutit kasutad?**

Noh, mina olen algaja tasemel, abikaasa ka. Lapsed juba kesktasemel pigem.

##### **Palju sul kulub päevas aega umbes Interneti kasutusele keskmiselt?**

No üks pooleks.

##### **Tundides siis..?**

Noh 4.

**Et siis pool tööpäevast?**

Jah.

**Aga õhtul kodus?**

Ei.

**Üldse ei kasuta?**

Noh, väga harva.

**Kui sa kodus kasutades jääd hätta, siis kes sind aitab?**

Kodus ma arvan et saan hakkama, et ei lähe sinna kus nagu hakkama ei saa. Pigem tööjuures kui on vaja, siis on IT spetsialist.

**Oskad sa mõne probleemi nimetada, mille puhul on vaja läinud?**

Ei ole õppinud konkreetselt mõnda programmi, vahel on siin exceliga olnud probleeme, kuna kasutus ei ole nii tihe ja lausa õppinud ei ole.

**Mis asi on sinu meelest Internet?**

Selline andmekogu, mis on info kättesaamiseks vajalik ja suhtlusvahend. Nii ametlikult kui eraeluliselt. Selline ta on.

**Pead Internetti vajalikuks tänapäeva osaks?**

Jah, ikka.

**Mis keeles sa Internetti kasutad üldiselt? Mis keelseid lehekülgi?**

Eesti, vene.

**Aga inglisekeelsed leheküljed?**

Ei.



**Jääb keeleoskuse taha?**

Jah, ses suhtes et ei ole õppinud.

**Püüa mulle natuke lahti rääkida, milleks sa Internetti kasutad? Nii kodus kui tööl..**

Noh, kuna on tegemist nagu haldusega, siis igasuguste tööde tellimisega, firmade otsimisega, hinnapakkumiste küsimistega, erinevate firmadega suhtlemine, kutsete saatmine jm

**Et selline info otsimine on üks oluline valdkond? Kuidas sa tavaliselt infot otsid?**

**Kasutad mingit otsingumootorit?**

Noh nii ja naa. Vahest otsingumootorit ja vahest juba teada tuntud kodulehekülgedelt.

**Oskad sa mõne otsingumootori nimetada ka?**

Selles suhtes et neti. (neti.ee – toim)

**Tuli juba välja, et sa kasutad e-maili. Oskad sa öelda, millist programmi?**

Ega ma jah ei oskagi nii öelda.

**Kas sa kasutad mingisuguseid ametlikke lehekülgi ka nagu pank, maksuamet?**

Jah.

**Neid kasutad? E-tuludeklaratsiooni teed..?**

Jah, ikka. Ja siis veel igasugu statistikaameti ja riigihankeameti kodulehekülgi

**Mis panka sa kasutad muidu?**

Ühispanka.

**Ja kuidas see Internetipank tundub?**

Normaalne, midagi keerulist ei ole.

**Kas sa otsid ka sellist praktilist informatsiooni? Ilmateadet, sõiduplaane?**

Jah, ikka. Ilm.ee. Sõiduplaane ka muidugi.

**Otsid sa mingit hobidega seotud infot?**

Motosport. Suusatamine.

**Oled mingid leheküljed välja uurinud?**

EMF, EMX

**See on?**

Eesti Motospordi Föderatsioon ja teine harrastajate lehekülg.

**Kas sa meelelahutusinfot ka otsid, muusikat, mängu, pilte jm?**

Mkm.

**Nii et kasutad netti rohkem praktilise info leidmiseks.**

Jah.

**Aga mingit sellist suhete, tervise, laste, pere jm teemalist infot?**

Mm...tjah, tervise kohta olen jah natuke uurinud...et siis..emm...toitumise kohta. Veidi fitnessprogrammide kohta ja tervisespordi kohta..

**Fitness.ee?**

Jah, ükskord tuli mõte..

**Otsisid sa kuskilt veel?**

Ei.

**Otsid sa mingit turismireiside, töökuulutuste jm kohta?**

Ei otsi, seda tuleb niigi.

**Kas spämm on sinu jaoks probleem, et tuleb liiga palju pakkumisi mida ei taha?**

Jah, ei tea, ei süvene sellesse eriti, kui tuleb siis tuleb ja kustutan ära.

**Kas sa loed mingeid uudiseid Internetis?**

Delfis noh...suht harva või midagi...kui midagi ekstreemset on siis viskan pilgu peale aga et mitte nii, et ma nüüd lausa loen.

**Ok, aga mingeid ajalehti loed Internetist?**

Kuldne Börs võibolla kõige enam... ja Soov.

**Et uudiseid loed ikka paberlehest hommikul kohvi kõrvale?**

Jah, ikka.

**Kas sa kasutad Internetti kas suhtlemiseks oma sõprade, tuttavate, sugulastega?**

Aa, MSN jah.

**See on sul siis töö ajal ka sees?**

Jah, on jah.

**Kasutad tööks ka seda?**

Ei

**Kas sinu tutvusringkonnas on paljudel MSN?**

Ma ei ütleks et kõigil nüüd on aga jah, oma ringkonnas ikka, kellega nagu pidevalt suhtleme ja vajalik on, et mingit infot jagada..

**Kas teil on ka mingi firmasisene meilinglist või intranett, millega tööalaselt suhtlete?**

Mkm.

**Kas sa mingisuguseid foorumeid või blogisid ka loed või kommenteerid ise?**

Olen teind jah aga väga harva.

**Täpsemalt..?**

Võibolla oligi seal EMF-is. Ses suhtes ma olen tutvunud ja vahest vaadanud aga pole väga tõsiselt võtnud seda. Lihtsalt korra viskan pilgu peale mida räägitakse ja millest räägitakse..aga need on suht minu meelest mõttetu..

**Kas sa nt Delfis oled kommenteerinud uudiseid?**

Ei, ei.

**Milline info sinu meelest kergesti netist leitav?**

Ei oskagi midagi esile tuua.

**Aga vastupidi, kas midagi on raske leida või tüütu?**

(Naerab) Pigem võibolla jääb see sellise oskuse taha, et lihtsam on telefon võtta ja küsida mingit numbrit, kui leida see Internetist. Et pigem on lihtsam küsida Peugeot' teeninduse number kui seda otsida...

**Nii et see info on seal olemas aga...?**

On olemas jah aga vahest lihtsalt ei plahvata... noh kindlasti ta on ja kindlasti on nupuvajutus aga hetkesituatsioonis.. ei võta nagu ise välja...

**Oskad sa nimetada mõne oma lemmikportaali või lehekülje?**

Ei ole mõelnud niimoodi, et see on nüüd väga hea või..

**Aga teistpidi, mõni halb või keeruline lehekülg?**

Neid on kindlasti erinevaid, mõni keerulisem, mõni mitte aga ma ei ole niimoodi liigitanud...

**Oskad sa nimetada mõnd tegevust mida ilma Internetita enam ette ei kujuta?**

Noh jah, kui seda kirjavahetust ametlikku, ei kujutaks ette, et hakkata paberile panema ja postiga saatma. See on nüüd küll väga ok.

**Mis võiks olla sinu jaoks selline peamine takistus? Või kas sa kasutad Internetti täna niipalju kui sa tahad või tunned et midagi jääb puudu? Et tahaks rohkem kasutada aga...?**

Pigem vähem! (Naerab)

**Ei tunne millegi järele puudust?**

Noh alati võib ju midagi tahta paremini, aga ma ei tea, hetkel on nagu kõik kättesaadav ja rohkem aja küsimus, et kui ei saa nii kiiresti siis saab natuke aeglasemalt aga kätte saab.

**Et kui midagi ikka tõsiselt tahad siis leiad ka?**

Ma arvan küll.

**Kas sa oled mõelnud et võiks veel olla mingi selline portaal kus on just nagu sind huvitavad teemad rohkem, kuhu on kokku kogutud sulle vajalikud teemad, et sa ei pea minema eraldi lehekülgedele selleks?**

No seda saab ju oma jaoks teha ju..

**Aga kuidas sa teed seda?**

No selles suhtes, et on võimalik teha aga...noh enda jaoks luua mingisugune...või noh ma ei tea ka.. aga ei ma ei näe küll mingit spetsiaalselt mingit vajadust et peaksin saama selle kõik nagu ühest kohast. Ma tean kus ma nad leian ja see ei võta nii meeletult aega, et peaksin midagi ümber kujundama.

**Kas Internet on sulle piisavalt lihtne ja selge?**

Ee...

**Kas sul oleks huvi nt täiendõppe vastu?**

Noh ses suhtes kindlasti, et ei oska paljusid asju ja ei ole nii täiuslik kasutaja..

**Näiteks kui oleks olemas selline Interneti kasutamise õpetusega lehekülg.. ?**

No kui ta nüüd olemas ei ole, siis ma arvan küll jah..

**Oskad sa nimetada veel mingeid asju, mida Internet võiks sulle pakkuda?**

Aga kus ma tean ,et ta ei paku? (Naerame).

Võibolla pakuks huvi nagu see, et vaata on olemas need igasugused auto...no vaata auto24.ee ja neid on seal veel, et miks nad on nagu erinevad. Nad võiksid olla nagu, see andmebaas võiks olla nagu üks. Ütleme see auto24 ja kogu lugu, et seal oleks juba kõik. Ilmselt on see nagu võimatu aga...

**Täna sa loed nagu mitut erinevat?**

No vat ongi, et jah ühest loen onju, siis vaatad järgmist onju, et see on tegelikult ajakulu ja tihtilugu ka dubleerivad üksteist, et see andmebaas võiks olla ühene.

**Äkki võiks olla selline asi, kus sa paned otsingu, mis sind huvitab ja ta otsib sulle kõigilt lehtedelt selle konkreetse info kokku?**

Jah, nii võiks ka jah.

**Et sind segab see tunne, et kuskil on veel mingi lehekülg, kus võib olla parem pakkumine?**

Jah, jah.

Hea et sa küsisid, polegi mõelnud selle peale varem (naerab).Et lõpuks jääb nagu segama, et seal käisin aga seal näed ei käinud. Et selliseid situatsioone ikka on.

**On sul veel mingeid kommentaare Interneti kohta? Mõni tähelepanek?**

Ah ei ole, ma ei ole nii väga Internetikeskne.

**Kodus on sul mis – kaabliühendus või üle modemi?**

Helistamisega...see kõige aeglasem.. Need kes mul seal edasijõudnud juba on, need kiruvad et...mis sa sellega teed (naerab).

**Vastaja 2 (N 49)**

Sugu: naine

Vanus: 49

Haridus: kesk

Amet: majandusjuhataja

Perekonnaseis: abielus

Leibkond: abikaasa

**K: Räägi mulle kui kaua sa üldse arvutit kasutanud oled?**

V: Võibolla üks 5-6 aastat.

**Kas sul kodus ka arvuti on?**

Ei kodus ei ole, ainult niipalju kui siin töö juures.

**Kas sa tead mis on Internet? Nagu sinu jaoks?**

Jah. Minu jaoks on Internet, et ma saan oma pangatehingud teha, et ma saan vaadata mis kell ja kuskohast mingid rongid sõidavad.. Ja saan kiiresti teha oma tellimused kataloogikaupadele..

**Kaua sa umbes Internetti kasutanud oled?**

Sama kaua siis ..ja selle panga jaoks just eriti, sellepärast et siin pangakontorit enam ei olnud..

**Kas see oli sinu jaoks siis natuke selline sund seis ka, et pidid hakkama kasutama või sa tahtsid ise seda tegema hakata?**

Vat nii ja naa, et kui see pangakontor oleks siin olnud, siis oleks võibolla seal käinud aga kuna teda enam ei olnud siis lihtsam oli uurida kuidas see Interneti teel käib.. Ja tuludeklaratsiooni tegemine on hästi lihtne.

**Kas sul abikaasa ka kasutab arvutit ja Internetti?**

Kasutab.

**On ta sinust parem kasutaja või natuke viletsam kasutaja oskuste poolest just?**

Vat nii ja naa, kui tema loeb kirju ka siis mina sellest osast ei tea mitte midagi.. aga kui on vaja tuludekl. Teha, siis ta ütleb, et sina tee. Nii et enam vähem võrdselt siis...

**Et kui üks jääb hätta saate üksteise käest abi küsida?**

Jah (naerab)..

**Kui tihti sa tööl umbes kasutad Internetti?**

No kahel päeval nädalas.

**Ja kui palju korraga umbes?**

No ütleme pool tundi või isegi veerand tundi. Et üldiselt ma ei surfa seal vaid teen vajalikke asju.

**Kuidas sa ennast hindad kui Interneti kasutajat?**

Täiesti algaja.

**Kui sa töö juures hätta jääd, siis kes sind aitab?**

Kui seal lööb ikka kõik inglise keelsed kirjad ette mida ma üldse ei valda, olles õppinud saksa keelt, siis ma olen hädas ja ma ei julge kuskile igaks juhuks vajutada, et jamamaks asi ei lähe, siis ma ikka inglise keele valdajate käest küsin.

**Nii et sa käid eestikeelsetel lehekülgedel.**



Jah nii palju kui seda eestikeelset on.

**Saksakeelseid ei ole proovinud?**

Ei, ei ole. Ei ole aegagi.

**Kas sa pead Internetti vajalikuks?**

Jah.

**Räägi mulle veidi täpsemalt milleks sa Internetti kasutad?**

Jah, kõige rohkem need samad pangatehingud ja tuludeklaratsioon. Ja selline informatsioon liiklemise kohta siin Eesti Vabariigis. Just rongidega, kuna sellises kohas elan maal, siis selle kohta infot ja. Ega jah muud erilist ei olegi.... Jah otsisin küll Kreenholmi kaupluste kohta kui üks ära kadus sealt Tallinnast, kus ma koguaeg käisin. Just nii, et kui häda ajab härja kaevu, siis lähen..

**Kust sa tavaliselt otsid selliseid asju?**

Kui ma vaatan, et Kreenholmi kauplust ei ole, siis ma lihtsalt panen sinna Kreenholm ja siis tuleb muidugi vastuseid miljon ja maitea kui palju veel ja siis sealt ma otsin ja lõpuks leian ka selle mida otsinud olen.

**E-maili sa üldse ei kasuta?**

Ei kasuta jah, ei ole vajadust olnud.

**Kas sul on mingisugust suhtlemist ka läbi Interneti...?**

Ei.

**Lastega, kellegiga..?**

Ei.

**On igasugused põnevad kanalid...**

Ei tea nendest midagi, olen ainult kõrvalt kuulnud.

**Aga nende riiklike teenuste kasutamine üle Interneti, sa mainisid tuludekl. Kas midagi veel?**

Ei.

**Töölaseks midagi?**

Ei ole muud kui puhas trükkimine, töölepingud arvutiga aga mitte netiga.

**Mingisugust enda huvide ja hobidega seotud infot netist?**

Ei.

**Oskad öelda miks?**

No vat ei ole vajadust olnud jällegi või et ei ole seda momenti tekkinud, et siin töö juures sa saad ikkagi teda ainult väga vähe ja siis sa kasutad teda ainult väga vajalike asjade tegemiseks.

**Sa ütlesid, et sa käid läbi Interneti neid kataloogi kaupu tellimas, kas sa ostad ka läbi Interneti?**

Jah Anttilast ostan, sest et see on kõige lihtsam niimoodi. Ükskord kogemata läksin, keegi soovitas ja vat sain selgeks.

**Ja kõik teed ka maksed läbi Interneti ära asjade eest ja..?**

Jah.

**Ei tundu liiga keeruline?**

Ei. Et seal ette ei pea maksma ju ja pärast Interneti pangas teen maksed.

**Mis panka sa kasutad?**

Hansanetti.

**Kuidas see sulle tundub?**

Väga hea.

**Lihtne, arusaadav?**

Jah. Väga selge.

**Kas sa mingeid uudiseid loed Internetist?**

Üldjuhul ei loe. Küll kui siin oli selle noore tüdruku mõrv, siis me kuulsime väga ähmaselt ja siis otsisime, aga mina ei otsinud ise – kui välja otsiti, siis lugesin.

**Nii et sa ise nagu ei oska otsida?**

Ei, jah. Kuigi ma enam vähem nagu hakkasin aru saama kuhu peaks vajutama ja kust võiks seda infot saada, ma niimoodi märkasin, aga ma ei ole seda teinud rohkem.

**Mingit meelelahutust sa Internetis ei kasuta?**

Ei.

**Nimeta mõni asi milline info on Internetis kergesti leitav, mis on lihtne?**

No vat kui sa selle neti lehekülje (neti.ee – toim.) ette võtad, seal on need sport, kultuur jm ja sealt võtad, et kui on vaja mõnda seadust või seaduse muudatust ja siis nende alt üldjuhul leiab aga mitte alati ka. Vahel läheb seal ka keeruliseks. Aga vähemalt on seal need valdkonnad olemas, et sa saad lihtsalt minna sinna – kultuur või haridus või mis siis iganes...pangandus või..

**On sul mõni lemmiklehekülg kus sa alati käid?**

Ei. Mul on ainult vajalikud..

**Nimeta mõni hea lehekülg, mis sulle kasutusmugavuselt meeldib?**

Rongiliikluse lehekülg näiteks, kui ma selle Edelaraudtee sealt selle sõiduplaani välja võtsin, siis oli, mulle meeldis, et sealt sai teada ka seda, et see rong sõidab täna, et juhul kui

mingi muudatus peaks olema, et ta mingil põhjusel täna ei sõidaks, ma eeldan, et seal on õige info muidugi, et saan vaadata mitte ainult sõiduplaani vaid saan ka sealt välja võtta mis päeval ta sõidab ja isegi juba hinnad, et ma tean ka juba sularaha valmis panna.

**Ja kas on mõni asi mille tegemist sa ilma Internetita enam ette ei kujuta?**

Vat need pangatehingud on küll ühed sellised ja igasugused maksed, maamaksud jm on sellised tehingud, tuludekl – ma ei kujuta ette, et ma peaks seda kuskile veel käsikirjaliselt tegema ja seda veel kokku lappama, et see eeltäidetud dekl. On väga hea asi.

**Mis on sulle peamised takistused, miks sa Internetti rohkem ei kasuta näiteks?**

Peamine takistus on see, et mul kodus teda ju ei ole. Me tegime taotluse ja saime vastuse, et tehnilistel põhjustel ei saa me teie soove rahuldada.

**Nii et kui sul oleks kodus arvuti ja Internet, siis sa kasutaks seda ka rohkem?**

Ma ilmselt natuke tuhniks seal rohkem jah.

**Nii et aega nagu oleks?**

Jah.

**Kas midagi on Internetis puudu? Kas võiks olla veel lihtsamaid lehekülgi nt või oled selle neti.ee leheküljega rahul, kus on need alamkataloogid ja menüüd.**

Mul ei ole tulnud ette, et ma ei ole vastust saanud, kui ma olen sealt midagi otsinud, nii et ma ei oska sealt midagi rohkem tahta.

**Et sul on ikka pigem selle võimaluse taga?**

Jah, et pole olnud võimalust probleemide otsa sattuda.

**Nimeta lihtsalt mõni tegevus mille puhul nt Internetist abi ei saa?**

No vot alles hiljuti ma ei saanud küll...aga see on see kui ma lähen kuskile valla leheküljele ja tahan teada millal see ametnik vastu võtab, siis ma ei saa seda teada. Ma saan sealt küll

tema meiliaadressi aga ma ei saa kellaaegu, kuupäevi jm Telefoninumber vist ikka oli. Ja selleks ma pean siis ikkagi inimesele helistama ja ma ei tea kas ma pean helistama töö ajal või töö välisel ajal, sest ma ei tea mis päevadel mis kellast mis kellani tema vastu võtab. Et vot see oli selline ebameeldiv, et ma tahaks töö asju ajada töö ajal võimalikult aga ma ei saa seda teha sest mul pole seda infot. Et võiks olla selline asi ka, sest kõik ei kirjuta e-maile, aga arvatakse et kõik kirjutavad.

**Mis sa sellest arvad, kas võiks olla selline keskealistele inimestele suunatud Internetilehekül, mis aitaks kergemini Interneti selgeks saada? Sest täna ju palju leheküljed eeldavad, et sa juba kohe oskad üksjagu asju teha. Et kus selgitataks, mida tegema pead jm?**

Jah, võibolla isegi võiks olla jah, sest nt nende seadustegagi oli aeg kus said sealt osaliselt vastuse ja siis selgus, et mingid muudatused on aga neid ei ole veel – aga kus neid siis saab?

Kuhu ma siis võiksin minna või kust saaks päris adekvaatset infot.

**Oskad sa mulle öelda, mida Internet võiks sulle veel pakkuda?**

Ei oska öelda. Ei ole niipalju arvutis istuja ja siis ei tea ka.

**Vastaja 3 (N 53)**

Sugu: naine

Vanus: 53

Haridus: kõrgem

Amet: koolijuht

Perekonnaseis: abielus

Leibkond: mees, poeg

**K: Kui kaua oled arvutit kasutanud?**

V: No kuskil 98-99ndast aastast.

**Kui kaua Internetti?**

Ma arvan, et kohe hakkasingi ka Internetti kasutama.

**Mis asi see Internet üldse on? Kuidas sa seda mõistad?**

Internet või? Issand jumal... Internet on sidepidamise ja informatsiooni hanikimise süsteem, muud ei oskagi öelda.

**Kes peres veel Internetti kasutab ja mis tasemel?**

Mees kasutab. Mis tasemel noh...

**Noh, et kes on tugevam kasutaja?**

Mees on kindlasti tugevam ja poeg on veel tugevam..neil on kogemusi rohkem.

**Kui tihti sa tööl Internetti kasutad?**

Iga päev. Või vähemalt iga tööpäev või kui ma seal käin, siis vaatan oma postkastid üle.

**Aga kodus?**

Kodus, noh, tunduvalt vähem kuna ma tööjuures kasutan. Oleneb olukorrast...no umbes 4 päeva nädalast.

**Kui palju päevas umbes kulub keskmiselt aega Internetile?**

Et ma ikka kirjutan kirjad enne Outlook'is valmis ja siis saadan ära, et ega ma koguaeg Internetis ei ole. No iga päev umbes pool tundi.

**Milline arvutikasutaja sa oled? Algaja, keskmine?**

No keskmine...et päris algaja ei ole ja edasijõudnu ka ei ole..

**Aga Interneti kasutuselt?**

No ma ei tea...ma kujutan ette seal on...

**Saad kõigega hakkama, mis vaja?**

No mis see kõik on...sellega mida mul vaja saan muidugi hakkama. No ka keskmine.

**Kui sa Internetikasutuses hätta jääd, siis kes sind tavaliselt aitab?**

No on seal mõni kolleegidest või siis arvutispetsialist, kes meil seal on. Aga siis ma pean talle helistama või kui viimane häda siis kutsun kohale.

**Aga kodus olles?**

No siis helistan pojale või mehele...perekonnaliikmed ikka siis.

**Oskad sa mõne probleemi nimetada, mille puhul oled hätta jäänud?**

No ikka vahel võib ikka juhtuda, et ei leia seda teed, kuidas leida mingit informatsiooni, kuskohast siis otsida või milliste märksõnade alt.. Ja siis on see ka, et vahel kui ma olen kirjutanud selles on-line's siis või Internetis, näiteks selles Hotmail'is, et kui Internet on nagu sees ja ma ei kirjuta teksti eelnevalt valmis, siis on juhtunud küll, et vahel on tekst nagu kaduma läinud. Et olen kirja valmis kirjutanud ja on ebaõnnestunud see saatmine ja siis on kiri kaduma läinud. Et ma nagu hästi ei... aga see ei ole niivõrd see Interneti kasutamise probleem kuivõrd arvuti kasutamise probleem.

**Kas pead Internetti vajalikuks?**

No loomulikult. Ega tänapäeval enam hästi ei saa muidu. Väga palju on ikka selle suunatud, et inimesed saavad andmeid Internetis, vastasel juhul peaks keegi teine teise poole pöörduma, kes need andmed välja võtaks, hangiks.

**Kas sa kasutad peale eestikeelsete veel mõnes muus keeles Internetilehekülgi?**

Ei kasuta.

**Räägi mulle natuke milleks sa peamiselt Internetti kasutad?**

Nii...ikka meilide saatmiseks, kirjavahetuseks. Nii eraviisiliseks kui tööalaseks. Õnnitluste saatmiseks, sünnipäevaõnnitlused – seal on olemas need postkaartide saatmise mingisugused sellised e-kaartide kogumid.. Siis muidugi informatsiooni vaatamiseks. Seal nt muusikakoolide liidust seal on oma kodulehekülj mida pidevalt uuendatakse.. Praegu siin suhtlen nt hariduse infosüsteemiga, et kõik ongi nii, et kõik need õppekavad tulebki sisestada nüüd Interneti kaudu, paberkandjal enam keegi midagi ei taha. Et siis ongi selline suhteliselt uus asi, et on teada juba et tuleb kõik andmed õpilaste ja õpetajate kohta sisestada ja on üksainus administraator kogu süsteemil nagu sisse logitud, et ei ole võimalik jagada ka seda tööd.. ja siis on nüüd igasuguste fondidest rahataotluste tegemiseks, projektitaotluste...et tuleb ka kõik need materjalid esitada elektrooniliselt. Sellega on ka pusimist. Et päris palju ametialast suhtlust, millega tuleb kaasa minna. Ja siis veel statistika ameti igasugused vormid tuleb esitada.

### **Kasutad sa ka nt internetipanka?**

Hakkasin jah nüüd kasutama, siiamani tegi mees ära aga nüüd hakkasin ise ka.

### **Tuludeklaratsiooni?**

Seda ma ei ole ise teind, ikka mees on teind.

Ei jõua ka kõigega end kurssi viia.

### **Otsid veel praktilist infot? Ilm, sõiduplaanid?**

No sõiduplaane jah. Ilma pole jälginud. Suvel on igasuguste majutuskohtade... ja siis igasuguste turismireiside kohta.. ja suvel on ikka ilmainfot ka vaadatud. Ja siis teatri ja kontsertinfot.

### **On see info lihtsasti leitav?**

Jah üldiselt jah. Ja siis kultuutikalendrid siin vahel on vaja meil laulukooriga seoses. Ja siis on ka igasugused muusikafestivalid ametialaselt, kuhu lapsed lähevad. Mingit täiendavat infot. Ja siis raamatuklubi liige olen, see Suur Eesti Raamatuklubi või Varraku



raamatuklubi mis ta nüüd on, et saadab mulle meili teel neid teateid ka. Et suhtlen organisatsiooniga.

**Otsid sa mingit meelelahutust?**

Eee...üldiselt ei otsi..

**Muusikat, filme, pilte?**

Ei otsi. Ei ma ei tea.

**Kas sa suhtled sõprade või tuttavatega Internetis?**

Jah.

**Väljaspool e-maili ka?**

Ei. Selles mõttes sa mõtled niukest Skype'i ja sellist..

**Jah. MSN-i ja...**

Ei, ei.

**A miks mitte?**

Noh, ei tea jah, kuidagi ei ole nagu asja üles viitsind võtta ja ma arvan et minu tuttavad, minuealised MSN-is nii väga palju enam ei suhtle ja enamus on siin suhteliselt Eestimaal, mitte kaugel. Ja skype ju nõuab lisaks tehnilisi vahendeid, noh mikrofoni ja värgid seal üles panna. Pole viitsinud nagu tegeleda.

**Kas sa otsid näiteks Internetist suhete infot, tervise infot, muud isiklikku infot?**

**Peresuhetest? Lastest?**

Ei, ei. mina olen ikka harjunud selliseid asju paberkandjal lugema.

**Kas sa loed mõnd ajalehte netis või käid mõnes infoportaalis?**

Ei.

**Kas sa tööalaselt suhtled ka Internetis, on teil nt intranet või muu töökeskkond?**

Ei. Vahel tuleb mõni meil, koolitusinfo vm ,siis saadan töökaaslastele laiali.

**Milline info on sinu jaoks Internetist kergesti leitav? Mis on lihtne Internetis?**

Ma ei tea...

**Millega saad kergesti hakkama?**

Noh, mis aadressid mul teada on, need löön sisse ja nendega on mul lihtne. Mis seal aadressiriba peal olemas on. Ja tuleb seal need valdkonnad, vaata see mis seal eestikeelne on seal see esimene, see .ee, neti.ee, seal on kohe valdkondade kaupa, kust vaadata.

**Oskad sa nimetada mõne hea veebilehekülje, kus sa käinud oled?**

Noh, sõiduplaanid nt. Lähen ikka neti kaudu ja siis jõuan sinna. Siis nt haridus, ministeeriumid ja sealt lähen. Ja teatud kogus on kindlaid aadresse ka mis ma kohe sisse löön, seal serk.ee vm aga üldisi valdkondi lähen ikka sealt netist.

Vahel löön ka sinna otsinguribale mõne märksõna kui otsin nt mõne inimese kohta vm, vahel on iseenda kohta huvitav otsida, et mis andmeid selle alt tuleb. Vahel huvi pärast.

**Kas on toiminguid, mille tegemist sa enam ilma Internetita ette ei kujuta?**

Noh, sõpradega suhtlemist. Töökaaslastega. Info hankimist ka. Kus sa ikka mujalt, muidu peaks helistama mingitele telefonidele, mis on päris kallid, need infotelefonid.

**Mis täna on mingeid takistusi, miks sa ei saa Internetti kasutada nii nagu sa tahaksid?**

/.../

**Ei oska, ei leia, pole aega?**

Noh, aega muidugi ei ole. Kui aega oleks vbla küll vaataks midagi rohkemat. Muidugi on see kõik ka valikute küsimus aga minu jaoks ikka nii tähtis ei ole see Internet, et ega ma meelelahutuseks seda üldse ei kasuta. Pigem ma eelistan ikka televisiooni ja elavat suhtlust,

teatrit, väljaskäimist jm, et mingite mängude mängija ma ei ole. Hädavajaliku info saan ikka, niipalju aega ikka on. Või ma ka ei oska öelda.. Võibolla ikka ka see oskamatus leida, et lööd käega ja üritad mingit muud moodi teada saada.

**Osakad sa nimetada millist infot on raske leida või mida sa pole leidnud?**

Ee..no ei oska öelda kohe nii. ... Enamasti ikka jääbki oma suutmatuse taha, kindlasti kuskil on see info olemas aga jah.

**Kas võiks olla keskne portaal kus on kõik sulle huvitav info kogutud? Või on nt neti.ee lehekülg piisav oma valikutega?**

See ongi konksuga küsimus, et kui väga ei otsigi, siis on pigem vastupidi, et seda infot on seal rohkem kui vaja läheb.

**Ei tunne millegi järele puudust?**

Ega jah. Ja igasugused Internetipoed , nendega ei ole harjunud ja nagu umbusaldan. Tahaks ikka asju käega katsuda ja silmaga näha. Selles suhtes nagu vana kooli inimene. Et umbusaldan.

**Aga kui sa sul oleks paremad oskused või oleks sind huvitav info kergemini kättesaadav, kas sa kulutaks rohkem aega Internetis?**

Ma arvan ,et pigem ei kulutaks nii või naa. Ma ei ole selline väga suur teleka vaataja või ekraani taga istuja, mulle meeldib rohkem selline elav suhtlus ja ise tegemine rohkem.

**Kas peaks olema selline keskealistele või vanematele inimestele mõeldud eraldi portaal või lehekülg, kus oleks rohkem juttu tervise, suhete jm teemal. Mis ei ole päris noortele inimestele mõeldud?**

Ei tea. Praegu küll vist mitte, võibolla kui ma olen edaspidi aktiivsemast elust juba eemale tõmbunud, pensionär või kodune, siis kindlasti rohkem aga praegu ma hangin seda infot nagu teisel moel pigem. Pigem loen ajakirju jm

**Vastaja 4 (M 60)**

Sugu: mees

Vanus: 60

Haridus: kõrgem

Amet: õppejõud

Perekonnaseis: abielus

Leibkond: naine, ämm, täiskasvanud poeg

**K: Kaua oled arvutit kasutanud?**

V: No ikka möödunud sajandil ma arvan, nii alates 95 ma arvan sai juba arvutisse sisse toksitud, aga siis veel Internetti ega midagi ei olnud.

**Ja millal sa Internetti hakkasid kasutama?**

Millal see Internet üldse tuli? Ikka ka ma arvan kuskil seal 90ndate lõpp..

**Mis üldse on Internet, kuidas sa sellest aru saad?**

Nagu selline võrgustik, mis võimaldab inimestel suhelda omavahel elektrooniliselt. Aga samas teda pakutakse välja ka mingite keskkondadena aga sellest ma päris hästi nagu ei ole....noh teenusepakkujaid on erinevaid ja keskkondi on ka erinevaid ja sellest mul suurt ülevaadet ei ole. Ühesõnaga kõik see on ikka natuke müstika kus need kõik asuvad, mingisugused need tsentrid või kes nagu valitseb seda internetti, see jääb tavakasutajale nagu selgusetuks. Kuskile nad lähevad, mida siit välja saadad ja kuskilt tulevad tagasi...ei no seda ma tean muidugi, et kuskil on see server mida mina kasutan aga ma mõtlen nagu laiemalt maailma mastaabis, kuidas need regulatsioonid seal toimuvad, ega sellest päris hästi nagu aru ei saa.

**Kes veel peres arvutit kasutab ja mis tasemel?**

Eks ikka kõik need nooremad kasutavad, naine ja poeg ja ...aga ämm ei kasuta, liiga vana. (Naerab).

**Selge. Aga kes kõige rohkem nagu sellest arvuti ja interneti teemast jagab?**

Poeg tõenäoliselt, ma arvan.

**Kui tihti või kui palju sa tööl Internetti kasutad?**

Iga päev ikka.

**Aga umbes kui pikalt iga päev?**

Kes see oskab öelda, kokku vast ikka ca tund läheb ära, kui kokku liita. Aga eks see käib, iga natukese aja tagant vaatad jälle kas keegi on midagi saatnud.

**Sama küsimus kodu kohta.**

Kodus ma arvan ka et iga päev, ikka õhtuti tuleb üle vaadata...meilid ja..

**Kui palju sul kulub aega kodus keskmiselt Interneti kasutuseks?**

Raske öelda, mõni päev rohkem mõni päev vähem...ma arvan et tundi ikka ei lähe. Ca poolest tunnist tunnini, kes see viitsib seal kolada...meili vaatamise peale läheb suht vähe..aga teine kord on vaja kellelegi midagi saata või otsid sealt midagi, siis läheb ikka aega.

**Siis sinu hinnang endale kui arvutikasutajale...**

Noh..ma arvan, et arenemisruumi on veel kõvasti aga iseasi kas ma viitsin või tahan areneda...aga ilmselt täisuliku arvutikasutajaga on ikka tohutu vahe...mis imelikud asjad seal kõik on, mida päris oskajad teevad..ilmub ju kogu aeg igasuguseid nõuandeid ka kui vaatad siin mis ajakirjanduses ilmub, et kui vaatad neid siis ilmneb, mis kõik on olemas ja millest mina midagi ei tea...nõuanded on siis arenenumatele mõeldud ilmselt. See muusikavärk on kõik...muusika tõmbamised ja pildimaterjali tõmbamised ja..

**Aga sa enne ütlesid et...iseasi kas sa tahaksid seda osata või sa pigem ei tunne vajadust?**

Noh, tegelikult kui need oleksid lihtsalt kättesaadavad kuskilt või arusaadavad, siis ma võiksin osata. Pigem minuga on nii, et oleks hea kui kuskilt oleks kättesaadav instruktsioon, sest minuga on nii, et mina ei viitsi küll kõiki asju pähe õppida või hirmsasti omandada.. Instruktsioonid peaks olema kergesti kättesaadavad. Ühesõnaga kui mul vaja on seda, siis ma saan kiiresti kuskilt uuesti õppida.

### **A la võtad mingi lehekülje lahti, kus on mingi protsessikirjeldus...**

Jah, jah.. Aga ma ei kavatse seda pähe õppida või ma ei viitsi.

### **Ok. Läheme siis edasi..**

#### **Siin oli ka hinnang Internetikasutusele..**

No Interneti kasutuselt ma olen ka suhteliselt...ma ei ütleks isegi algaja aga no vähene, ma kasutan väheseid võimalusi sealt. E-mailindus eksole, siis mõnikord mind huvitavad mingid asjad seal, kellegi kodulehed aga no ma ei surfa seal mingites jututubades või mingites võimalustes...

### **Mhm, aga kas see jääb nagu huvipuuduse või selle oskuse taha, kas sa tahaksid nagu rohkem surfata ringi?**

Noh, nii ja naa. Sest et nt, ma ei tea kas see on õige koht seda öelda aga ma võin tuua näite, et ma olen mõnikord püüdnud mõningatesse sellistesse...sinna saada aga seal on kohe nagu, nõuab mingit sisselogimist, nõuab et annaksid, hakkaksid oma märksõnu sinna noh..no väga paljud on..mingid vestlusringid või kuidas öelda need portaalid eksole...foorumid. Ja paljud foorumid nõuavad, et pead sinna sisse logima ja ma ei viitsi seda teha. Ma ei viitsi hakata omale mingit märksõna mõtlema ja pärast meeles pidama. Ma löön käega ja ei lähegi sinna üldse. See on minu jaoks takistus miks ma ei viitsi palju surfata..

### **Selge. Ja kui sa jääd nt Internetikasutusel hätta, et tahaksid midagi teha aga ei õnnestu siis kas keegi aitab sind perest või..?**

Ma.. no kui vaja on....ma ei ole täheldanud, et ma oleks pidanud nüüd küsima aga...ja teine asi, et ma olen ka töö juurest teinekord saanud abi kui mingi asi on seal aga...mul on

põhiliselt olnud see probleem, et keegi saadab e-mailiga mingi asja, mis ei salvestu..ja siis alles üks näitas mulle seal, et parema hiireklahviga salvesta mingis teises formaadis... aga kodus ma ausalt öeldes ei olegi küsinud aga ma tean, et põhimõtteliselt saan abi küll nt pojalt, kui probleem tekiks aga otseselt pole nagu tekkinud.

### **Sa juba küll rääkisid aga et milliste probleemide puhul tavaliselt abi vajad?**

Jah no ikka peamiselt meilinduses kui vaja seal salvestada midagi või ei saa saata midagi... Aga mujal surfamise osas... ma ütlen, et kui mul seal takistused tulevad siis ma pigem loobun kui viitsin hakata seal otsima abi selles mõttes.

### **Kas sa pead Internetti vajalikuks ja miks?**

Üldse inimestele või endale?

### **Jah, nii endale kui üldse...**

No loomulikult on vajalik. Esiteks on ta suhtlemisvahendina kindlasti väga oluline ja siis teine on see, et hulka igasugust teavet on seal. Mina olen küll saanud palju teada, mida ma muidu kuskilt võibolla poleks saanud. Kui siin ehitusvõrk oli, sai siin otsitud igasugust ehitusalast teavet ja firmasid otsitud ja see on ikka suur asi, kus sa muidu ikka saad.

### **Mis keelseid Internetilehekülgi sa kasutad?**

No põhiliselt ikka eestikeelseid aga ka Googlist olen otsinud või sealt..

### **Et inglise keeles saad hakkama küll?**

Jah. Eino mul on ka natuke saksa keelt ja soome keelt..

### **Ahah. Kas oled ka vastavakeelseid lehekülgi külastanud?**

No lihtsalt kui ma olen mingeid artikleid otsinud, lehekülgi pole külastanud aga kui vastavad artiklid tulevad välja siis... Ja mõnda soome lehekülge olen küll otsinud.

**Ja siis läheks juba selle juurde, milleks sa siis peamiselt Internetti kasutad, nii teemade kaupa? Ja kui sagedasti ka?**

No e-maili sai räägitud, et iga päev. Ja siis on informatsiooni otsing, eksole. Siin mõni aeg tagasi isegi sagedamini, kui siin see ehitus käis, et siis vahel sai päeval ka pikemalt oldud ja igasugu asju otsitud.. Ja siis muidugi oma tööalaselt otsin ka materjale ja siin mis vaja on.. Ja siis on mul mõned hobid, mille kohta otsin infot ja siis mõned teised huvilised ka kelle kodulehti ma külastan, kus ma saan informatsiooni selle kohta ja mõnega olen siin ka e-maili vahetuses.

**Ok. Hobidest lähemalt..**

Taimekasvatus on näiteks. Siin üks peab isegi blogi oma tegemiste kohta ja mõned talud siin kes kasvatavad ja..

**Nii et blogi on ka täiesti tuttav mõiste?**

Vot see blogi on ka tuttav jah, kuigi mingi väga massiliselt neid küll ei jälgi. Niukseid, kes siin oma igapäevaelust siin kirjutavad...noorte blogisid, neid asju ma ei jälgi. Seal tekkisid ka mõned tõrked, ma ikka ükskord mõtlesin et vaataks, siin enne veel kui see blogi siin tekkis, et võtaks ette ja vaataks, mida inimene kirjutab aga kas sinna ei saand otse või...

**Et siis nagu tehniline tõrge?**

Jah, et kas seal oli jälle vaja kuskil registreeruda või...

Aga selle konkreetse juurde viib mind link ja ei pea kuskile logima ega registreeruma.

**Veel midagi?**

Ja siis oli see ehitusteema, ehitusfirmad- ja poed ja..

**Oled sa mingeid riigiasutuste või omavalitsuste kodulehti kasutanud?**

Ja ikka siin alles hiljuti oli vaja siin Raplas prügiveondus ära korraldada ja siis käisin vallavalitsuse kodulehel ja vaatasin, mis eeskirjad seal on ja... aga seda Rapla valitsust ka



esimese korraga päris hästi ei leidnud nagu üles aga pärast ikka...hakkasin algul nagu Rapla kaudu otsima ja sealt nagu ei ilmunud..

### **Aga selliseid Internetiteenused nagu Internetipank ja maksuamet jm?**

Ja ikka jah, Internetipanka ja siis sealt panga kaudu ka maksuamet, mis on väga mugav...

### **Tuludeklaratsiooni tegid ka e-vormil?**

Jah, ikka jah. Aastaid juba teen. Nii kui see e-vorm tuli, hakkasin kohe tegema. Ja siis panga kaudu on kuidagi lihtsam kui seal mingi kodanikuportaalid jm

### **Kodanikuportaal tundub...?**

Keerulisem jah, ma ükskord seal kolasin ja panga kaudu on ikka lihtsam.

Panga kaudu on see ka oluline, et see identifitseerib sind ära ja pärast ei pea hakkama midagi seal õiendama..

### **Ahah, kas sa ID-kaarti ka kasutad?**

Seda pank nüüd pakub koguaeg aga mul on see PIN-kalkulaator ja see ajab asja ära ja ma pole viitsinud sellega tegeleda, aga edaspidi peaks selle ikka ostma, ei ole ka eriti kallis, sest siin võivad valimised tulla nt...

### **E-valimised?**

Jah, e-valimistest oleks ma küll huvitatud, oleks ju palju lihtsam.

### **Siis ka sa meelelahutuse otsimisega ka tegeled, muusika, filmide, mängude?**

Vat, ei ole jah. Seda filmi ma ei ole absoluutselt. Selle ekraan on nii väike, et ei näe sealt midagi, see läpaka ekraan...kui mul see suurem ekraan nüüd ees oleks....poiss siin küll vaatab koguaeg aga... Ja muusikat ma ka üldse eriti ei kuula ja ka Internetist ei otsi. Ehk võibolla mingi pildimaterjal pakuks huvi...siin uueks hobiks on saamas fotograafia ja siis sellega seondvalt... Siin just ajakirjas kirjutas, et pakutakse mingit uut pilditöötlusprogrammi. Sest praegu nagu tundub...tuli just selline mõte...et kuigi ma seda ei

kasuta, siis ajakirjanduse kaudu jookseb mulle kätte palju rohkem uuendusi ja soovitusi, mida Internetis kõik on võimalik teha, kui Interneti enda kaudu.. See on minu meelest nagu vastuolu, et miks Internetist endast ei võiks selline info kohale joosta. Samas muidugi ma ei taha, et kui ma lähen kuskile meilboksi, siis mul hakkavad seal vilkuma mingid suured teated ja tohutud reklaamid segama...

### **Jah aga kuidas see info peaks siis tulema?**

No see võiks olla kuskil sellise koha peal, kus on lihtsalt kättesaadav ja kui ma tahan, siis ma lähen sinna ja seal on siis kõik need uudised..

### **Või mingi selline värskete nõuannete leht?**

Samas nt mingite ajalehtede Interneti väljaannetest need nõuanded väga hästi välja ei jookse, on nagu kuhugi peidetud ja esile ei tule. Aga sama mitmeid lehti meil käib ja sealt olen ikka märganud, et on nõuandeid, siin Postimees jm  
Jällegi teatud vastuolu, et info Interneti kohta tuleb ajakirjanduse kaudu, mitte otse Internetist.

### **Kas sa suhtled ka oma sõprade tuttavatega üle Interneti?**

Ikka jah.

### **Lisaks meilivahetusele?**

Aga mis sa veel mõtled siin? Meilivahetus ongi suhtlemine ju..

### **No on olemas sellised asjad nagu MSN näiteks..**

Aa..ei-ei..

### **Ei tea sellest midagi?**

Ei-ei..

### **Selline aktiivne suhtluskeskkond..**

Ei, sellist reaallajas suhtlust ei ole..

### **Või SKYPE näiteks.. internetitelefon...**

Ei-ei, täiesti tundmatud.... Ma kasutaks kui need oleks lihtsalt omandatavad aga mulle tundub, et siin tuleb jälle hakata mingit materjali pähe õppima, mingeid uusi mooduseid ja mingit uut riistvara on sinna juurde kindlasti vaja ja neid mul jälle ei ole ja kuna nii hädavajadust ka ei ole, siis ei viitsi neid hakata muretsema ka.

### **Aga kas sul asutuse sees on ka mingi kinnine suhtluskeskkond, intranet?**

On jah, listid on.

### **Ja infoportaalid, sa mainised, et käid ajalehtede veebilehtedel ka?**

Jah, käin jah aeg-ajalt.

### **Aga infoportaalides, nt Delfis vm?**

Ei ole käinud eriti jah. Ja kuna mul käib mitmeid lehti ja vaatan telekast uudised, siis pole mul ka nii operatiivset infovajadust, et päeval teada kohe mingist uudisest, mis õhtul nagunii telekas või homses lehes on. Nii näljane uudiste järele ei ole. Kui just midagi sellist ootamatut kuskil lahti ei ole, mingi põrutav sündmus vm..

Võibolla oleks see odavam, mõned nt üldse lehti ei telli ja loevad Internetist aga mulle tundub, et see on seal ikka kohmakam lugeda kui seda lehte. Hakkad seal midagi otsima ja ei ole päris hästi üles ehitatud – uudised on kuidagi ebaloogilises järjekorras ja kuskil jookseb midagi ääre peal ja kordub kui sa kerid alla ja ei saa aru, mis on uuem uudis, mis vanem. Samas vanemad asjad on kuskile kadunud, siis pead hakkama kuskile arhiivi neid tagaotsima minema...jne Nii et minu jaoks on tavaajakirjandus praegu lihtsam.

### **Palju sa otsid isikliku elu infot, tervise, suhete jm..?**

Jällegi ei otsi seda Internetist. Ma tean et on olemas mingid terviseportaalid. Aga ilmuvad siin lehtede lisad ja raamatud ja ...jällegi mingi tõrge on. Kui nad lihtsalt jookseks kätte

kuskil, siis vaataks aga kindlasti peab jälle kuskil otsima ja nõuab sisselogimist ja liikmeks hakkamist jm..

### **Nii et sinu jaoks on Internet sellise parkatilise info saamise koht?**

Jah. Ikka abivahend jah.

### **Mitte niivõrd meelelahutuskeskkond?**

Meelelahutuseks jah ei ole, aga ma arvan et seal on seda meelelahutust palju aga aega ka ei ole niipalju. Telekavaatamine võtab aega ära ja tööd vaja ka teha. Ei seal tundide kaupa aega viita... Ja võibolla ma ka ei oska nii kiiresti aga küllalt aega nõudev on ikkagi otsimine seal ja jõudmine kuhugi. Ja üldse ülevaate saamine, mis seal kõik olemas on, on puudulik.

### **Et sellist interneti sisukorda ei ole head?**

Jah, no seal on tegelikult olemas seal ees (neti.ee? – toim.) aga see ei ütle seal sisu midagi, annab need valdkonnad aga kui ma ikkagi mingit sisu tahan, siis pean märksõnu ilmselt kuskile sisse toksima. Aga ka nt nende ehitusasjadega nägin hirmsat vaeva, mis need õiged märksõnad on siis.. Üks nimetab ühe nimega mingeid asju, teised teise nimega ja pead ikka kõvasti seal toksima, enne kui õiged asjad välja jooksevad. Selles mõttes võiks see meelelahutus olla palju rohkem eksponeeritud mingi ülevaatliku teabe näol, kuhu ma peaks pöörduma kui ma tahaks selles või teises valdkonnad meelt lahutada.

### **Milline info on kergesti leitav Internetist?**

Ilmateade. E-mailindus, kuna see on harjumuspärane. Kergesti on leitav see, mille ma olen kord juba läbi teinud, et ma tean kuidas sinna saab. On meelde jäänud. Mingid lingid või kellego kodulehed või blogid paar tükki. Uute asjade suhtes ei oska öelda.

### **Mis on sinu lemmiklehekülg või portaal?**

Ei oskagi öelda.

### **Või kus sa kõige sagedamini käid?**

No kus ma käin. Oma töö serveriga võtan ühendust. Neti on see keskkond, kus ma enamasti töötan. Aga mis veel...

### **Kas on mõni lehekülg kus sa igapäev vaatad?**

Päris iga päev ei vaata midagi peale oma töökontaktide. Seal hobiasjandust aga mitte igapäev, seal kord nädalas võibolla. Siis kui vajadus siis otsin infi, kui midagi vaja osta või müüa.

### **Oskad sa mõne hea veebilehe nimetada?**

Veebilehe... No neid ehitusfirmade omasid on päris palju, mida siin kasutan. Siis ülikoolide omad, mida siin aegajalt kasutan – Tartu Ülikool, Tallinna Ülikool. Kuigi ka seal on asju mida ei leia alati. Ei saa öelda, et ülikoolide lehed oleks väga hästi üles ehitatud, et kogu inf hästi kätte jookseks.

### **Kas on tänapäeval toiminguid mille tegemist sa ilma Internetita enam ette ei kujuta?**

Ma arvan küll, et seal pangatehingud ja rahalised tehingud ja maksuametiga suhtlemine, e-maili vahetus...Ikkagi suhtlemine teiste inimestega on väga paljus Internetipõhiseks muutunud. Ja ma arvan et ka info otsimine on neti kaudu palju lihtsam, kus mujalt veel seda infi saada. Mingid prospektid ju on siin-seal kauplustes väljas, neti kaudu saad ikka lihtsamalt kätte. Ses suhtes päris mitmed valdkonnad on. Aga meelelahutust ma küll ei ütleks, et see peaks tingimata netipõhiselt käima. Ja ikkagi lugemine ja ka uudiste saamine käib minul ikka ajalehtede ja paberikandjal. Mõni võibolla loeb Internetist ka raamatuid, ega ma ei tea, seal on hulka raamatuid kindlasti saada juba igal pool..

### **Mis on peamiseks takistuseks, miks sa mõnda asja Internetis teha ei saa, mis jääb puudu?**

See informatsioon peaks jooksma ikkagi kuidagi paremini kätte, mis võimalused seal üldse on ja.. Mul on lihtsalt selline tunne, et osa sellest Internetist on orienteeritud kas nooremale mingisugusele kasutajale, et midagi nagu eeldatakse, et inimesed kindlasti teavad eksole, aga kõik inimesed ei pruugi seda alati teada, elementaarsemaid nõuandeid võiks netis ka

olla, a la vajuta sinna jm, ja terminoloogiad. Karta on et kui sa ei ole mingi valdkonnaga väga tuttav, siis seal võiks olla mingit instrueerimist rohkem. Ühesõnaga Internet võiks ise iseenda kohta rohkem infot anda. Kuidas seda kasutada ja mis seal on..

### **Millist infot on sul netist täna raske leida või äkki on midagi, mida sa pole üldse suutnud üles leida?**

Näiteks, kui siin oli see ehituse värk, see ei ole muidugi Interneti süü, aga paljudel juhtudel jookseb sealt välja, nagu portaaliid või mis need on, et lööd sisse sinna tegevusala ja siis jookseb välja terve hulk neid firmasid aga lähemalt nende firmade kohta midagi ei tule. On nimi ja asub seal aga mida ta täpselt toodab...eks nad ise pole ka ilmselt oma kodulehe eest siis hoolitsenud aga sa saad nagu pooliku info ja pead ikka hakkama siis igasse firmasse helistama ja uurima, mis kaupa sul seal täpselt on. See tuli nagu praktika poole pealt välja. Samas nt raamatukoguteenused on päris hästi välja arendatud...seal tuleb isegi meelde, et tähtaeg läheneb jm Saad elektrooniliselt pikendada ja kõik.

Mina ise pole suhelnud aga poiss on tellinud teatripileteid neti kaudu ja tundub et see asi ka toimib. Aga no ma ütlen veel, et ma palju ei tegele ja ei oska seda meelelahutuse poolt nagu hinnata, mis seal võiks paremini olla.

### **Oskad sa mingeid toiminguid veel nimetada, mille sooritamine Internetis raske või keeruline on?**

Mis ta ikka keeruline on, lihtsalt ta võib aega võtta. Kui sa pead palju erinevaid klõpse tegema, et kuhugi jõuda. Asjad võiks nagu ise lahti joosta, selliseid mõttetu vaheklõpse on liiga palju...nt mõnel kodulehel on seal vaja valida keel jne...Ühesõnaga see lingindus peaks olema paremini välja arendatud, et kui toksid mingi olulise märksõna, siis see jookseb paremini lahti või annaks sulle alternatiivid ette... mulle tundub ka et alternatiivide andmisel ei ole Internet kõige parem, et ta nagu jääb selliseks lineaarseks, et pead seda ühte joont ajama kuni lõpuni välja ja seal selgub, et see ei olnudki see õige ja siis pead tagasi tulema ja mingit teist joont pidi hakkama ajama. Aga et ta annaks erinevaid niukseid mitte ainult ühekordse erineva võimaluse vaid hargnemiste erinevad võimalused ette..

### **Kuidas see võiks välja näha?**

No lihtsalt nendel võiks oma nimetused olla. Nagu mingi puuna seda ette kujutada, et puu erinevad oksad võiks olla nimetatud, et see oks mis sisaldab endas mitmeid astmeid, vajutisi tegelikult, aga kui ma saan teada, mis seal lõpus on, siis see jookseb mul järjest lahti...

### **Et sa ei pea sinna lõppu vaatama minema...?**

Jah, mitte nii, et pean 3-4 klikiga minema sinna latva ja siis selgub, et see pole see. Ja siis jälle tagasi minema sinna tüve juurde ja mingi teise haru valima. Et oleks infi ka keerulisemate asjade kohta, valikuid.

### **Mis võiks Internetis veel olla täna, mida seal sinu jaoks ei ole?**

/.../

### **Näiteks, kas sa tunnust puudust sellise keskse portaali järele, kuhu on koondatud nagu sinu jaoks huvitav info?**

No on seal olemas küll need portaalid, tervise info jm.. aga...

### **Kas sulle meeldiks kui kõik see info oleks kokku koondatud ühte kohta...?**

Ma arvan küll, et mis viib sind siis nagu teiste portaali juurde vajadusel... Nt see loetelu mida Neti pakub (neti.ee-toim.) on kõik liiga üldine, pead siis sealt alt hakkama otsima, mis seal kõik siis on. Mina kujutaks ikka ette, kui sinna eelmise küsimusegi juurde tagasi tulla, et ta on ikka märksõnapõhine. Praegu on nii, et kui vaja mingit infot – lööd sinna otsingusse pension ja siis lööb sulle ette mingi tohutu rea, kus kõik see märksõna esineb. Aga samas on see pension ka mingite puuharude lõpp-produkt, et võiks olla, et kui veel paari sõnaga täpsustaks, siis tal jookseb lahti see asi...vbla jookseb ka praegu seeal lahti aga karta on et ikkagi... Nii nagu on, vt mõned kodulehed, riigiasutused pakuvad korduma kippuvad küsimused, et pm peaks olema võimalik ka modelleerida või ette aimata nt erinevatele huvigruppidele või erinevatele eagruppidele selliste korduma kippuvate harude või teede olemasolu, et see asi on kindlasti neile teatud eluetapil vajalik ja need võiks

kergemini lahti joosta. Et oleks võimalik ette ära oletada või mingisuguse väikese küsitluse vm põhjal selgitada, mis need olulisemad asjad on mida inimestel kiiresti on vaja kätte saada. Nagu: Internetikasutaja korduma kippuvad, mitte küsimused, aga allikad või asjad, kuhu ta tahab jõuda. Ette valmis toodetud pakett lahti jooksvaid linke.

Võibolla ka näiteks nii, et kuskil on selline linkide kataloog, ükskord moodustan ise endale sellise portaali, et ma kogun sinna kokku need lingid, mida ma arvan ,et mul võib vaja minna, ma mõtlen lingi all siis jälle seda teed, mis jookseb lahti ja moodustan omale sellise ning võin seda ka täiendada edaspidi veel ja see ongi siis see minu portaali kuhu ma lähen. Et siis sealt mul jooksevad lahti need, aga keegi võiks siis enne selle eeltöö ära teha ja pakkuda siis selliseid erinevaid asju.

### **Et on sulle sellise „tee-ise-portaal” keskkonna loonud?**

Jah, et keskkonna, kus ma saan teha endale sellise... sest tervis on nt väga lai teema ja kõik ei huvita, igapäev on erinevad haigused – ja siis valib vastava tee..

Nt pangas on praegu olemas see määratud makse, et oled endale mingi asja välja otsinud ja sa tahad et see jääks sulle alles, et siis...

### **Mis sa arvad, kas selline keskealistele või vanematele inimestele mõeldud portaali peaks olema veidi teistsugune kui noorematele mõeldud portaalid? Just nimelt sellele eärühmale mõeldud...**

Küsitav, sest ka vanemad inimesed on erinevate huvidega ja ka nt terviseprobleemid võivad samamoodi olla ka noorematel inimestel. Et kui sellist portaali teha siis kas peab seda tingimata reklaamima just kui vanurite portaali, see võib mõne nooruslikuma peletab hoopis eemale, et võibolla see sõnastada millekski muuks..

### **Ma ei mõelnudki niivõrd vanurite portaali kuivõrd kas peaks info sorteerima vanuse järgi või pigem huvialade järgi?**

Ma arvan, et ikka pigem teemade järgi..



**Et kuna enne tuli välja, et nii mõnigi asi on Internetis noorematele suunatud ja eeldab mingeid teadmisi, et äkki peaks olema rohkem selgitusi ja juhendama..?**

Ei seda jah aga pole jälle kindel, et kõik need vanurid ka nii abitud on, mõni on jälle väga arenenud ja oskab. Et võiks ju olla küll selline portaal aga sõnastatud peaks olema ka mingi abina või abiprogrammina, mida võib siis kasutada ka noorem inimene, kui vajab seda. Interneti-abi vm..

### *Think-aloud intervjuud (teine päev)*

#### **Vastaja 1 (M45)**

**K: Mine palun Internetti, näita kuidas sa seda teed?**

V: Teen lahti Interneti Exploreri... ja minu esileheks on Neti portaal.

**Kas sa oled selle ise valinud esileheks?**

Ee..meie IT spetsialisti kätetöö on see, olen palunud tal panna..

**Näita palun mida siit avalehelt kasutad?**

Ilmselt saab siit kogu selle info, mida minu töös vaja on.. alates ministeeriumitest, ametitest, lõpetades ajalehed, ajakirjad.. ja miks mitte ka tervisesport.

**Näita mulle palun kuidas sa tavaliselt uudiseid loed?**

Uudiseid olen lugenud Delfist. Sisestan otsingusse „delfi”... et Delfi portaalist siis saan kõik, mis huvitab.

**Loed sa kuskilt veel uudiseid?**

Uudiste lugemiseks kasutan veel ajalehti-ajakirju, kui mind huvitab mingi konkreetne ajaleht siis...nt Eesti Päevaleht või SL Õhtuleht, siis saan selle siit. (Neti.ee-toim)

Suht harva kasutan selliseid uudiste lugemise kohti, kuna arvuti on sellise kiirusega, siis suht tüütu on oodata siin, aega surnuks lüüa.

**Siis näita mulle palun kuidas sa tavaliselt e-maili loed?**

Võtna lahti oma e-maili...mis ta nüüd on..Outlooks, et see on siis minu avalik aadress.

**Internetipanka kasutad ka, näita palun kuidas sinna lähed?**

Kasutan Ühispanka. SEB U-netti kasutan ja sisse lähen siit kasutaja tunnuse kaudu, saab ka ID-kaardi ja Mobiil Inetrneti kaudu aga mina lähen paroolidega.

**Kuidas see keskkond tundub?**

Üsna lihtne on, mugav ja kiire ja olen rahul.

**Näita palun oma lemmik Interneti lehekülge. Kus sa sageli käid?**

Ma kasutan ostu-müügi ajalehte nagu Kuldset Börsi. Vaatan päris tihti, mida müüakse ja mis hinnaga ja... nii ehitusmaterjale kui sõidukeid jne Ostan, müün ja vahetan (naerab).

**Oled sa siin registreeritud kasutaja?**

Olin küll jah ja olen ise ka kuulutanud aga hetkel vist ei ole midagi.

**Et kuulutamiseks peab sisse logima?**

Jah, aga mingi aeg see kustub ka. Aegub.

**Otsi palun siit mõni huvitav sõidukikuulutus. Kuidas siin see liiklemine tundub?**

Arvan, et on selline normaalne, alati võib parem olla. Mina olen saanud kõik siit kätte, mida olen tahtnud. Pigem jääb arvuti kiiruse taha, et ootan mõnd kuulutust ja jääbki avama ja siis lööd käega. Pigem isegi nii, et ostan Börsi või Soovi ja loen sealt lehest, kui et kasutan seda aeglast arvutit..

**Et parema kiiruse korral loeksid siit rohkem?**

Ilmselt küll jah. Näed...siin on mootorrattad, mis mind huvitavad. Ja siit näeb ka ilmateadet..

**Kas sa siit loedki ilmateadet?**

Ei, kasutan ka ilm.ee

**Näita palun.**

Vahest teeb kummalisi asju siin..arvuti ise.. teag, kas tal on midagi viga.

Nii, talvel nt otsin suusailma, et kasutan seda ilm.ee ja vaatan kus on lund, kus ei ole.

**ID kaarti sa ei kasutanud?**

Ei kasuta jah, arvuti ei võimalda.

**Kas sa oled otsinud infot mõne kontserti või näituse kohta?**

Tead ei ole. Ütleme mingi autonäitus oli aga siis oli siin reklaam üleval, et reklaami pealt siis läksin sisse.

**Kui sind huvitaks nt juunis toimuvad kontserdid..?**

Ilmselt panen otsingumootorisse.. (trükib märksõnu) vahest saab nii..

(pikk paus) Sa mõtled mingit välikontsertit.

**No näiteks..**

Võõras teema üldiselt..

(otsib pikalt) Ma ilmselt loobuksin sellest Interneti kasutusest, kuna jälle muutub tüütuks.

Võtan telefoni ja küsin parem infost.

**Kasutad MSN-i, kuidas sa sinna lähed?**

(näitab)

**Kuidas sa üldse MSN-i said?**

Ka IT spetsialisti abil.

**Kas sa sõiduplaan ka vahel otsid?**

Jah. Siit. Rongide sõiduplaan, elektrirongid. Ja siit Elektriraudtee kodulehelt sisestan lähtejaama ja sihtjaama ja siit ta tuleb.

**Seda lehekülge hindan kuidas?**

Kerge käsitleda ja peaks olema infot igasuguste sõiduplaanide ja muudatuste kohta. Väga tihti ei kasuta aga olen saanud infot, mida vaja.

**Kui sa otsiksid meelelahutust, siis kuskohast?**

Nt e-kaart, olen kasutanud. Nt Delfi e-kaart. Tulemas emadepäev, võtame siit vastava teemalise kaardi ja.. siia kirjutad enda andmed, saaja andmed, kuupäeva, siia teksti ja on võimalus, et kui teine pool on kaarti vaadanud, siis saad tagasisidet.

**Kas sa fotosid oled üles laadinud? Mingisse pildipanka?**

Mkm. Kui siis jah Kuldsesse Börsi, müügikuulutusse.

**Kus kohast sa oma lemmikhobi kohta infot leiad?**

EMF spordi kodulehelt saan infot, mis toimus, mis toimumas. Tavaliselt aasta peale nagu ette palneeritud aga muutusi tuleb pidevalt...Ja siis kasutan ka emx.ee...ka just selles vallas uudiste lugemiseks.. ja vist olekski kõik..

**Mainisid, et oled mõnes foorumis käinud..?**

Hot.ee, olen vahest vaadanud. Aga suht harva... ei kasuta seda pidevalt. On ju ka jututoad ja foorumid, pigem kasutan foorumeid kui jututuba... Ja siit valid siis teema, mida nagu huvitab.

**Ja siis loed sealt..?**

Jah..kommenteerida ei ole nagu saanud, siis peab seal olema sisse logitud. Lihtsalt vaadata saan, millest nagu juttu olnud. No siis on alateemad, et millest nagu räägitakse üldse. Aga väga harva.

(ilmub pop-under reklaam)

Et hästi tüütud on need ülemised reklaamid, et hiirega liikudes satud sinna peale ja siis lööb terve pildi nagu ette ja mõnel pool läheb niimoodi ära aga mõnel poole on pisike ristike kuskil, mida ei märka ja siis on tükk aega ekraan seda reklaami täis, mis on äärmiselt ebameeldiv minu meelest. Pealesunnitud reklaam.

### **Ütlesid, et kasutad ka e-teenuseid.. statistikaamet jm?**

E-teenustest...Eesti Energia kodulehel kasutan elektrinäitude teatamist. Ja siis panga kaudu.. Andmete edastamine ja siis koodikaartidega lähed sisse.

### **Aga statistikaamet?**

Võtan siit ametid ja stat.ameti kodulehekülje pealt valid, no seda teen ma kord aastas..

Et stat.ameti kodulehe pealt täidame statistilisi andmeid valdkondade kaupa, hetkel on see aeg otsas.

### **Oled sa kunagi käinud riigiportaali või kodanikuportaali lehel?**

Ee...ei ole. Sa mõtled, mis mõttes riigiportaali?

### **On olemas selline..trüki nt sinna aadress eesti.ee. Vaata siin ringi – mis sind siin huvitaks, kuidas sa seda lehte kasutaks?**

(uurib) ... Et teiselt nagu väga see portaal ei anna mulle midagi. Aga ei, kindlasti midagi siin on...uudiste poole pealt, mis on päevakajalised teemad eks, on nagu olemas siin.

### **Mis sa veel siit vaataks?**

No ilmselt ikkagi uudiseid ja kui siis ametnikule midagi..

**Mis sind ametnikuna huvitaks?**

No ilmselt mingeid...koolitusprogramme vbl uuemaid...kuigi neid tuleb meili peale ka hästi palju. Pakutakse igasuguseid erinevaid.. Et ei oska nagu kommenteerida praegu rohkem.

**Kuidas portaali üldmulje on?**

Noh, ma pakun et.... otsingu koht on olemas, mis võiks huvitada, uudised on, mis puudutab riiki.. Normaalne tundub esmapilgul.

**Tuled sa siia veel vaatama midagi, nüüd kus sa tead, et selline portaal olemas on?**

Olen suht hõivatud igasuguste tegevustega.. aga miks mitte.

**Kuidas sa otsid infot tervisliku toitumise kohta?**

Olen fitnessi kodulehekülje pealt...nüüd ei lase teha.. nüüd kadus hiir ära kuhugi...  
Et siit olen saanud üht-teist toitumise kohta.. No sellist spetsiifilist alatoitumist nagu. Ja siis olen otsingumootorisse pannud...erinevatest portaalidest olen lugenud või kodulehtede pealt.

**Oled sa leidnud, mida oled otsinud?**

Jah, olen.

**Mis on kõige parem selline lehekülg?**

Nt minu jaoks on... veregrupi dieet. Siin on ka neid kohti, kus sellest on juttu olnud.. Et selles mõttes avastasin enda jaoks selle veregrupi dieedi...või üldse vastavalt veregrupile toitumise info.

**Aga kuidas selle avastasid?**

Kuskilt kuulsin ja siis otsisin Internetist. Igasuguseid foorumeid on ja huvitavaid artikleid.

**Kuidas sa mõne raamatu kohta infot otsiks?**

Raamatupoe kaudu ma kunagi vaatasin, et.. Kui tean raamatu pealkirja, siis paned otsingusse ja siis tuleb.

**Kuidas sa iseenda kohta infot otsiks?**

Iseenda kohta...trükid nime sisse.

**Oled kunagi otsinud?**

Jah, on tulnud üllatusi...täpselt sama nimega inimene nagu mina on olemas.

**Vastaja 2 (N 49)**

**K: Palun mine Internetti.**

V: Nii, siin mõned tahavad 2 klõpsu saada vist.

**Räägi ka palun kuhu sa vajutad ja mis siis ette tuleb..?**

Nii, selle lehekülje pealt ma võtan siit pank...a Internetti, kui ma panka nt lähen..

**Kas selles arvutis, kus sa tavaliselt tööd teed, tuleb ka see Neti lehekülg kohe ette?**

Vat ei tule, seal tuleb vahest meil igasuguseid asju ette, sest nemad käivad seal messenger'is ja siis kui midagi seal ees on ongi siis ma võtan siit ülevalt..selle omal, siit ma leian..

**Aga tee nii nagu sa tavaliselt Intenetti lähed..**

Jaa, kui ma nüüd tahan siit panka minna, siis ma otsin siit nt hansaneti..

**Hansaneti keskkond tundub sinu jaoks..?**

Lihtne, olen saanud kõik asjad tehtud.

**On sul mõni oma kindel avaleht, kuhu sa alati lähed?**

Ei ole. Oma arvutis ma aeg-ajalt vaatan, mida Tupperware pakub selles kuus..

**Kui sa tahad sinna minna, siis kuidas sa seda teed?**

Siis ma kustutan selle sealt ära ja panen sinna aadressi [www.mona](http://www.mona)... Ja siis ma lähen sinna avalehele ja siit ma saan maikuu soodustused. Ja ongi kõik. Rohkem siit ei näe, siis peab olema juba kasutajanimi ja salasõna aga mulle piisab kui ma näen millistel nädalatel ja millised soodustused on ja siis ma saan oma esindajaga ühendust võtta kui ma midagi soovin tellida.

**Kas see Neti lehekülg, mis enne ette tuli – oled seal varem ka käinud?**

Jaa. Jah siin ma olen vahest...siin on haridus ja kultuur, kus ma olen vahest otsinud seadusi. Nt praegu võiks vaadata erakooli seaduse muudatusi.

**Vaata palun.**

Ei ole nii ammu käinud...erakoolid...siit saab ainult nimed...tagasi minemisega on niimoodi, et .. aa, sain tagasi, sealt nurgast. Ja vat, see ongi see koht, kus ma ei saagi aru, kust ma saaksin seda erakooli seadust..

**Kas sa varem oled siit saanud?**

Ee..ei mäletagi, kus ma olen saanud, kuna nii harva käin ja siis ongi nii, et pean tükk aega otsima erinevatest kohtadest ja vahel ei leiagi.. ja vahel leian. (otsib, loetleb menüüsid) Ja vt selle lehe pealt ei oska ma kuskile minna, kust seda leida võiks.

**Kas sa e-meile ka loed?**

Ei.

**Vahel harva loed uudiseid, kuidas sa leiad mõne koha, kust uudiseid lugeda?**

Jah vot nt ilma saab siit vaadata..

**Siit käid ilma vaatamas?**



Ei..ei ole käinud. Ma vaatasin, et ajalehed...ma olen käinud...on mingi Delfi...seda ma jälle ei mäleta, ma vahel satun kuskile, vahel kui mul on aega näppida.. Aga kui niimoodi kiiresti on vaja, siis ma ei leia, sest see kasutamine on ikka nii vähene.

### **Aga püüa sinna Delfisse jõuda..**

Ma ei tea.. Ajaviide ja ..no vat...kui ma tahan..kui ma võiksin arvata, et sealt uudiste alt ma saan uudiseid lugeda, siis ta ei lase mul sinna klikkida. Ehk et ma ei tea kuidas ma saan siit uudiseid lugeda...või siis ma peaksin sinna panema Delfi uudised. Aga vot nii ma käingi..ey vahest harva ma otsin ja kui ei leia siis loobun ja panen kinni. Mkm.. ei tule siit midagi.. siin on mingid uudised.. aga see pole see..vat sellel lehel pole ma varem käinud aga nüüd ma tean.. et saaksin siit vaadata, mis suvel nt hakkavad tulema.

### **Muidu sa ei ole kontsertite kohta infot otsinud varem?**

Ei ole..See jah jäi mulle lihtsalt silma. Emadepäeva kontserdid tulemas siin ja..

### **Et uudiste juurde sa siis ei jõudnud praegu?**

Vot ei jõudnud jah millegi pärast. Aga kui ma siia panen uudised, siis võibolla tulevad uudised ka.. Mhm..noh ja nüüd võiks lugeda (loeb uudiste pealkirju)..

### **Oskad sa mulle näidata veel mõnda lehte, kus sa sagedamini käid? Mõni lemmiklehekül?**

No vot, mul ei ole ühtegi lemmiklehekülge...Lemmiklehekül on Hansanet (naerab).. olude sunnil.. seal ma oma suurem osa oma maksetest ja ülekannetest teen ja vaatan, kas mulle on tehtud.

### **Näita mulle kuidas sa sõiduplaane leiad?**

Siin on sõiduplaanid, võik ju olla siin all. Jälle mõistus otsas. Nüüd pn hoopis midagi...vat sellised asjad kui inglise keelsed kirjad ette tulevad..siis nendest ma ei tea midagi...

### **Mis sa teed siis?**

Siis tavaliselt ma panen nad kinni.

No vat ja siis ta nüüd ei lase mind sõiduplaani...

**Aga tavaliselt sa kuidagi lähed sinna?**

Tavaliselt ma kuidagi lähen..

Mm...kätte sain. Tln-tartu-Valga mulle täitsa sobib...siis tahan teada kuidas Tapale ma saan ja siis ma saan teada.. et saan küll. 32 kr on pilet, millal väljub ja millal saabub ja.. see kuupäev meeldib mulle siin all, et ma saan teada, et täna kindlasti sõidab. .

**Et see on sulle selline tuttav lehekülg?**

Jah, aga näed kui on vaja siis ma kohe esimese korrag ei leia, kuna harva kasutan.

**Kui sa otsiksid meelelahutust, siis kuidas sa seda teeks?**

Ei ole üldse mingit ideed.

**Rääkised, et oled ostnud läbi Interneti, kuidas sa seda teed? Rääkised sellest Anttilast..**

Vot siin on ka et... tahab ka kohe saada koode.. Aga lihtsalt vaadata saab ka, üldist. Selleks et ostma minna, on mul kasutajanimi, salasõna vaja panna ja siis ostukorvi ja..

**Ja siis tuleb sulle kaup koju ja maksad Internetipangas?**

Jah, ei..seal ma saan valida jah kas lunamaksuga või järelmaksuga...valida kuidas ma seda maksan. Internetipangas ma maksan siis, kui olen valinud 30päevase maksetähtaja või järelmaksu. Väiksemad summad teen lunamaksuga ja maksan postkontoris.

**Ilma infot käid sa vaatamas..?**

Ei ole käinud..natuke aega tagasi siin leidsin, et saab vaadata.

**Aga mine vaata korra?**

Ei mäleta..siin Netis oli..ilm Eestis..nädala prognoos..

**Oled sa kunagi käinud kodaniku- või riigiportaalis?**

Ei.

**Aga trüki palun [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee), vaata siin natuke ringi ja ütle kas sulle pakuks siit mõni teema huvi?**

Mhm, metsaregistrisse peaks minema, nendega siin midagi toimub, ühe kõrvaga siin raadiost midagi kuulsin... Haigekassasse oleks vbla asja, kui omale teha seda haigekassa kaarti, kui sõitma minna kuskile.. muud..esialgu..Rahvastikuregister, jah.

Maamaksuregister jah. No näed, Euroopa ravikindlustuskaardi taotlemine...ma olen seda ühekorra isegi teinud aga ma ei mäleta kes mulle selle lehe ette pani.. No vat see maakatastriinfo ,seal on vaja neid numbreid ja sinna ilmselt niisama lihtsalt ei saa...

Jah, siin ongi see sama lugu, et kui oleks see kodus olemas, siis saaks siit palju infot kätte.

Aga kui ei ole ja kui hädasti ei ole vaja ka läinud, siis lihtsalt ei käi seal. Ajad lihtsalt hädavajalikke asju siit tööjuurest kiiresti-kiiresti ja ongi..

Siit metsaregister, ma huvi pärast vaatan...a vat ongi vaja ID-kaarti ... ID kaarti ma ei ole ka kasutanud, aga selles ilmselt pole midagi keerulist, kui keegi korra ära näitab.

**Kuidas sa seda lehekülge hindad?**

Mnjah, hea. Nendele kasulik, kellel on vaja kuskile minna, haigekassa kaarti tellida jm.

**Nii et tuleksid küll siia veel?**

Jah siia ma tulen varsti tagasi, enne sügist, siis kui hakkan minema reisile.

**Kui sa otsiks infot mõne huvitava raamatu kohta, kuidas sa seda teeks?**

Vaatan, mis siin on. Ajakirjad.. Raamatukogud.. ei tea.. Raamatukogu ma arvan.. Vaatan mis siin on.. ahah, siit saaks pealkirja järgi ja kirjaniku järgi ja.. siis Eesti kirjastused..nii et midagi leiaks jah.

**Kui sa otsiks infot tervisliku toitumise kohta, siis kuidas sa seda teeks?**

Ei tea. Lihtsalt trükiks siia „tervislik toitumine” ja vaataks, mis ta mulle annab.

Noh siit on valida jah nüüd igasuguseid asju. (loeb otsingutulemusi).

Midagi siit leiaks...aga üldiselt otsin sellist infot raamatutest, mis mul kodus on.

**Kuidas sa iseenda kohta infot otsiksid Internetist?**

Pole otsinud..ilmselt trükiks oma nime sisse..

**Vastaja 3 (N 53)**

**K: Ole hea mine Internetti, näita kuidas see käib?**

V: Noh, siin on kohe see lühitee, see Interneti e-märk, panen siia 2 klikki ja nüüd ta peaks kohe minema. No tulebki Neti ette...oi jumal, ja mis kõik veel (reaktsioon pop-under reklaamile), väga tüütu kui neid igasuguseid reklaame viskab sinna vahele, need ei taha teinekord veel eest ära ka minna.

**Kas see on alati see lehekülg, mis avaneb, kui sa lähed Internetti?**

Jah.

**Töö juures ka?**

Jah.

**Kas sa ise määrasid selle avaleheks?**

See oli enne nagu arvutis, ilmselt keegi spetsialist on selle sätestanud niimoodi...ma ei oska seda öelda.

**Sulle meeldib see lehekülg?**

Meeldib küll jah.

**Näita palun, mida sa siit tavaliselt kasutad?**

Noh nt... (pikem paus)...nt siit sõiduplaane vaatan, sõiduplaanid – palun väga. Rongid, elektriraudtee, sõiduplaanid. Lähtejaam, määrän ära, siin on see valimislinnuk, lööb

ette...sihtjaam on Tallinn, siis lööb plaani ette. Ja siis saab siin veel valikuid teha, panna mõned valitud päevad või puhkepäevadel, võtan siit linnukesed maha (loeb nädalapäevi) ...ja siis panen otsi.. ning lööbki puhkepäevade plaanid..

### **Ja siit kaudu sa alati lähedki sõiduplaanide lehel?**

Jah.

### **Mingit muud moodi ei lähe?**

Ei. Õnneks on need siin sees.

Nii lähen tagasi, vahel on isegi lihtsam nurgast kinni panna kui pikalt tagasi minna.

Nii, mis ma siis vaatan...no vahel on nt töö asjus ministeeriumid. Noo..vaatan kultuuriministeeriumi nt. Vaatan mingisugused uudised mis on, nt rahastamisvõimalused.

Siin annab igasuguseid taotlusi ja värke mis saab teha jne...siin on riba peal need igasugused valdkonnad ja siis ka üleval on need valdkonnad, uudised ja kontaktid ja seda ja teist..

### **Kuidas see leht sulle tundub?**

Noh, päris normaalne, mis siin ikka. Vahel on ka et sa ei tea täpselt, mis valdkonna alt nüüd nagu otsida aga vaatad ikka enam-vähem, et suudad selle valdkonna tuvastada ja proovid ühte ja teist ning kui pole ühes on teises ja noh varem või hiljem jõuad ikka soovitud kohta...kui sa tead, et sealt võiks selle leida..

### **Et on hea lehekülg?**

Noh ma arvan...need ministeeriumite omad, eks need on ikka.. mis siis veel peaks olema normaalsem, et kus seda infot peaks saama, siis HTM...noh, see tundub isegi kuidagi nagu sigri-migram...et isegi see KM oma tundus nagu selgem olevat...et noh.. tihti on parem kui juba on konkreetne see mingi aadress ees, kui nt hakkad siit kaudu nagu minema... Noh, vahel on ju ka, et on mingid aadressid ees, et ma löön need lihtsalt siia aadresside ribale nt ja siis läheb kohe otse, et mul ei ole vaja ministeeriumi kaudu minna.

### **Siin lehel mida sa tavaliselt otsid..HM-s?**

Noh praegu on aktuaalne mul see koolituslubade asi ja välishindamine..nii koolitusload eksole ja siin kohe on need teabepäevad...siis on need...ongi kuidas registreerida ja koolitusluba taotleda..meie koolidele sees.

### **Mis siin sulle ei meeldinud?**

Noh, maitea, algus tundus kuidagi liiga kribu.. See kõige esimene lehekülg, mis oli... Aga noh, eks see on ka harjumuse asi, et kui sa juba rohkem kasutad..et ma siiski suhteliselt harva seda kasutan. Et kui harva kasutad, siis oled alguses segaduses, kui rohkem kasutad siis tead juba kindla peale ära, kust seda asja võiks leida. Ega ma ikka nii tihti ka siin ei käi.. Seda infot teatatakse sageli kuskil juba ametkondlikult, et sa ei pea neti kaudu minema...siit üldlehekülje kaudu vaid lööd ikka kohe aadressi sisse ja saad info kätte..

### **Ja aadressi lööd kuhu?**

Siia aadress rea peale ikka. No ma võtan praegu kõige üldisema...see on nüüd SERK, siit saan nagu vaadata mis on see raamat ja saan sisse logida ja nt klubiraamatu kas ära öelda või..

### **Nii et sa logid siia sisse ennast ja sul on olemas oma parool?**

Mul on see parool ja klubiliikme number ja ..

### **Ja kuidas sa selle tegid?**

See...anti mulle, ma ei mäleta kuidas see liitumine käis aga see parool anti mulle..

### **Sisse logimine ei ole keeruline?**

Ei ole jah, kui tead täpselt mis need on...kui just neid ära ei unusta...ja kui unustad siis proovid natuke seda ja teist..ja siis on mingisugune kasutajatugi ka kui unustad..

### **Tead sa üldse mis programm see on, nõ see Interneti programm mida sa kasutad?**

Ma ei tea... pole nagu...Interneti programm...

### **Mille sa avad alguses kui sa Internetti lähed?**

...

### **See e-täht..**

Eksploreer või? Ei...Internet Explorer.. see on teglikult sinna kirjutatud ka ikooni juurde...ega ma muud ei oskagi arvata midagi.

### **Kui sa tahad lugeda uudiseid, siis kuidas sa seda teed või kuskohast?**

Noh ma kujutan ette, et uudised on ikka ajalehtedes eksole...aga üldiselt nagu ma seal ankeediski ütlesin, et mulle meeldib ikka üldiselt ajalehtedest lugeda ja ajakirju ka..et enam vähem need uudised kõik kordavad... Näed, siit tulidki...võtan ajalehed, noh siin on need nimed ju peal.. klõksatan siin peal.. noh nt mingi Maaleht siin...Maaleht käib meil paraku kodus ka, paberkandjal, et noh, see on nüüd tõesti ainult näiteks..kuigi siin on nüüd ka mingi kasutaja ja salasõna, et ma ei teagi mis puhul see siin on.. Et mis ta siin annab, ega ma ei ole varem seda lehte vaadanud küll kunagi.. Nii et ega mul üldiselt puudub samahästi kui uudiste, ajalehede lugemise kogemus Internetis. Ma loen..meil kodus käib piisavalt igasuguseid ajalehti ja ajakirju. Ja tihtipeale vaatan veel telekast ka..Aktuaalset kaamerat või mingeid uudiseid.. Et see ei ole just minu meeliskoht uudiste kättesaamiseks.

### **Vahel loed?**

Ei üldiselt ei loegi.

### **On sul mõni lemmik Interneti lehekülg, kus sa sageli käid?**

Hotmaili võtan lahti, mul on oma isiklik postkast Hotmailis..noh siis panen lihtsalt siin [www.hotmail.com](http://www.hotmail.com) ... Nii siis on mul siin, tulebki kohe minu enda arvutisse minu aadress ette ja pärast annab selle... jne.. et ma ei hakka ju ometi oma paroole praegu sisse lööma..

### **Hotmaili programm tundub sulle muidu lihtne ja kasutajasõbralik?**

Nojah, aga ka, ta on ju täiesti inglise keelne ja kuna ma ikka selles inglise keelses arvuti sõnavaras päris hästi ei orienteeru, siis tihtipeale ta saadab mulle ise, see Hotmail, mingeid teateid postkasti, mis seal jälle, et millest ma üldiselt aru ei saa ja ega ma ei ole eriti ka vaevunud ega viitsinud aru saada ja mõned korrad on Hotmail teinud ise, et kuidagi muutnud seda postkasti ülesehitust või korraldust, noh ise automaatselt, et siis on jälle üllatus suur aga noh harjud ära aga ega eriti ma peale tavaliste kirjade, nagu saatmise ja kirjutamise ja lugemise seal midagi ei tee ka.. Ja siis tahad veel mõnda lehte?

### **On sul mõni veel meeles?**

Noh siis vahel on vaja kaarti saata, siis panen, kirjutan siia selle rea peale e.kaart ja siis saan e-kaardi..siis minu lemmik on see Digi Art e-kaardid, need on siuksed ilusad ja romantilised ja pole sellised labased ja robustsed nagu nad tihtipeale on..niuksed armsakesed.. (jutt emadepäeva kaartidest..)

### **Kuidas sa need kaardid leidsid?**

Ma arvan, et läksingi esimest korda nii et lihtsalt lõin sinna selle.. noh kus sõna saab kirjutada, märksõna rea peale e-kaart ja siis tuligi nagu valik ja siis mul jäi see Digi Art nt silma, et see on üks kindel koht, mis mulle meeldib.

### **Siis näita mulle kuidas sa otsid või otsiksid huvitava kontserti või näituse kohta infot?**

Noh.. no jah, et see sõltub sellest kes teda korraldab, et tihti peale ma tean juba reklaamist, kes on korraldanud selle, et kas ta on mingi linnaga seotud või mingi konkreetse kontsert-organisatsiooniga seotud..ma arvan, et siis ma otsiks selle kaudu..mitte niivõrd..ega ma siit eriti ei ole otsinud küll.. tea kas siin siuke... meelelahutus.. – näe on olemas, et mis siin.. aa, siin on ka näiteks e-kaart, praegu avastasin..aga ma ise olen, ei olegi sealt läinud..

Mis meil siin on.. mängu, muusika, film..ee.. noh, et ... panen huvi pärast see muusika – no näed mis siin nüüd ette tuli, igavene jama (pop-under reklaam), mis ta siin näitab (loeb kontenti ette)...et see ei ole siin rohkem nagu kontsertite asi..vaatame tagasi kas mõni sobivam märksõna veel on.. (loeb menüüsid)..teater, no vat.. teater on siin olemas...aga kontsertitega jään ma vist tõesti hätta..



**Sa ei ole varem otsinud?**

Ma ei ole varem otsinud jah niimoodi, et tavaliselt ma ikkagi tean, kas kontsert on mingi festivali raames ja siis ma parem löön juba sinna aadress-rea peale või selle märksõna rea peale mingisuguse nimetuse sisse.. (selgitab pikemalt mida ja mis puhul)..

**Et kui sa nt tahaksid otsida, mis kontsertid toimuvad juulis, mis sa siis teed?**

Ahsoo, (kordab küsimust)..nojah aga teglikult jälle, mis kohas see kontsert toimub, et kui Viljandis, siis võtaks linna lk lahti ja vaataks sealt kultuurikalendrit, ma seda isegi ei tea kas on olemas mingi selline üldine lehekülg, kus kõik juulis olevad kontsertid on.. ei ole kunagi vaadanud. Tavaliselt on ikka eelteadmine olemas.

**ID-kaardi lugejat sa ei kasuta?**

Kasutan küll...aga töö juures. Just hakkasin kasutama seoses ametialase vajadusega aga mul siin kodus ei ole momendil seda küljes...

**Aga milleks sa seda kasutad tavaliselt?**

No praegusel juhul küll ainult nende õppekavade sisestamiseks ja EHIS kasutamiseks.

**Näita mulle kuidas sa seda kasutad, kuni sinna maani, kus kaarti reaalselt vaja on.**

No nt panen [www.ehis.ee](http://www.ehis.ee) , see on Eesti Hariduse Infosüsteem, siis ta annabki selle ette ja näe siin ongi nii, et sisene infosüsteemi.. ja kohe lõigi selle ette, et rohkem kaugemale ei saa.. /../ et siis ID kaart anna mulle võimaluse sealt edasi minna oma salasõnaga..

**Kuidas see käib siis?**

Kaart on lugejas ja võtan ja vajutan selle sama koha peale.. ta kohe annab vist ka minu nime sinna kuskile ja siis küsib kohe salasõna..

**Ja mis sa seal siis teha saad, kui sinna sisse lähed?**

No avanevad igasugused järgmised lehed, nagu märksõna alt saan need koolitusload ja mis mul vaja on ja siis õppekavade sisestamine ja seal liigun edasi järjest oma asjadega..

### **Kuidas sa ID kaarti kasutama hakkasid?**

No nüüd ikka 2 nädalat tagasi umbes, ja eks ma olingi hädas sellega, sest see lugeja oli meil ammu olemas aga mina mõtlesin ka, et panen selle...kõigepealt ma ei teadnud isegi, et on vaja seda parooli või salasõna, need olid ka kuskile ära pandud või kadunud, et käisin neid uusi toomas sealt Kod.migr.ametist ja siis ma mõtlesin et hea küll, nüüd mul on paroolid olemas ja lähen infosüsteemi aga siis panin ID kaardi sisse ja ei lasknud edasi.. ja olin juba nõutu ja helistasin tuttavale IT spetsile, kes arvas, et äkki mul ei ole installeeritud ID kaardi kasutamise tarkvara ja oligi selles asi. Tuli kohale ja inst. Mul selle sisse ja edasi läks juba libedalt.. et nüüd juba harjunud ja enam ei karda nagu seda asja. Et oled juba läbi korra teinud siis..

### **Kas sa internetipangas ka käid?**

No hakkasin ka just, siiani pereliige tegi ära kõik need toimingud, mis vaja – ülekanded käisid tema kaudu aga nüüd ma hakkasin ka just... ise veel ei ole teinud aga ükskord koos vaatasime kuidas see asi käib ja mis seal ikka...võtan koguaeg nüüd hoogu, et hakkan kasutama ka.. et mul on kõik koodid ja paroolid olemas aga pole praegu kasutanud..

### **Aga sinna lähed siis mis paroolidega?**

Ikka selle mis on ID kaardi...ei need on panga kaardil on, kaasas kohe, internetipanga oma paroolid antud panga poolt.

### **Aga tead, et internetipanka saab ka minna ID kaardiga?**

Ee..tean aga ma arvan, et ma kasutan ikka seda..aa jah..esialgu ma jään ikka kasutama seda paroolidega asja, mis mul siin on.

### **Kuidas sa otsiksid meelelahutust Internetist?**

No ega ma ikka muud eriti ei oska küll, mul on ikka see Neti kodulehekülg.. kõige nagu südamelähedasem, et siis ma ikka vaataksin siit.. mingit noh, mis kuskil toimub.. Siin on kohe meelelahutus ja hobid eksole.. jututubadest ma ei tea ka mitte midagi.. tutvus.. no siin annab ju terve pika selle asja ette..no nt siin on mingi huviklubid...ahah siin annab igasuguste huviklubide...siit on kerge vaadata igasugust...mingisugust kohta..(loeb kirjeid)...need on rohkem nagu noortekeskused, mis siit tulid välja.. noh, siis vaatme mis teater annab..see on rohkem nagu info siin.. (vaatab harrastusteatreid ja otsib tuttava lavastust)..

### **Et põhimõtteliselt leiaks meelelahutust küll?**

No ma arvan, et midagi ikka leian siit jah..ainult et peab esiteks idee olema, mida otsida. Kui sul pole head ideed, mis moodi meelt lahutada ja ma nagu vaatasin et siin on nagu tutvus ka..

Vaatame, mis see näitab...tutvumisteenus, ära sa ütle... Ütlen ausalt, et ma olen esimest korda siin lehel aga küllap siit midagi leiaks aga ma igaks juhuks.. kirjasõbrad ja tutvumine..mis see näitab..ühesõnaga siin võib siis natuke proovida seda ja teist aga kuna mul puudub praegu reaalne eesmärk siis on raske siit midagi...millegi kasuks otsustada.

### **Oled sa midagi ostnud Interneti kaudu või käinud kaupa vaatamas?**

Ise ei ole, abikaasa on vahel näidanud, ehituspoodides..

### **Kui sa otsiksid mõnd huvitavat raamatut, siis kuidas sa seda teeks?**

No ma ei tea, ma paneks raamatu nime siia, no proovime.. on nt uus Leelo Tungla raamat on mingi, oli vist sm.laps, vaatame kas annab midagi ...näed, see isegi annab kohe midagi sellist.. noh annab mõned, kas siit midagi asjalikku ka saad..no näed saingi kohe raamatu tutvustuse ja sisukokkuvõtte. Ma arvan, et nii võiks saada aga alati see ei pruugi ka muidugi näkata seda moodi. Teine võimalus on lüüa autori kaudu.

### **Kuidas sa ilma infot otsid?**

Ee... näe siin on ilm ka. Ilm Eestis. Näed siin on, annabki kohe Eesti ilma. Aga tavaliselt ma vaatan ajalehest. (jutt sellest, kuidas teised on näidanud ilma infot talle Internetis).

### **Kuidas sa lemmikhobi või huvitava tegevuse kohta vajalikku infot leiad?**

No, nt ... no koorilaul on hobi. Vahel on vaja vaadata sellega seoses infot, mul on olemas aadress [www.laulupidu.ee](http://www.laulupidu.ee), siin on uudised ja värgid, no nt on väärt info rubriik, kus on lähemate ürituste info.. (uudistab seal ringi ja loeb pealkirju ja rubriike) /../ (jutt punk laulupeost Rakveres).

### **Kuidas sa sinna Rakvere linna lehele oskad minna?**

Võtan oma lemmikmeetodi ja trükin Rakvere... nii tuligi...aga see ei ole üldse see, tulid mingid monumendid, vaatame edasi.. teinekord annab ka nii, et petab ära, et tundub küll, et on see aga polegi päris see õige.. Vat sellise otsinguga ongi see, et teinekord tuleb hoopis teine asi sealt alt välja, mitte see mida ootad. (loeb otsingu pakutud tulemusi)

Vaatan kas ma siit saab lahti... Rakvere linn, nüüd sain lahti. Ringiga. (räägib kuidas leiab lehelt selle laulupeo info)

### **Oled sa kodanikuportaali lehel käinud.. või riigiportaali lehel?**

Ei ole.

### **Trüki palun sisse eesti.ee. Vaata ringi siin lehel ja ütle, mis sulle siin huvi pakuks või kuidas sa seda lehte kasutaks?**

... avaleht... tundub päris loogiliselt ülesehitatud..noh..näed teemad..elukaar, info vastavalt elueale..

### **Mis sind siit huvitaks?**

Noh, vaataks seda elukaart, mis siin siis on..(loetleb alamenüüsid)

Noh, emal just tekkis küsimus pensionite kohta...aga vaevalt et seda siin kohe niimoodi on.. /.../ (loeb)

Nojah, ilmselt siit midagi on võimalik kindlasti kätte saada, aga praegu niimoodi..

(loeb ja arutleb pensioni kohta)

Ega ma varem ei ole vaadanud küll sellele lehele.. Täiskasvanute koolitus...vaatame mida see tähendab.. koolituse seadus... no kindlasti võib seda vaja minna aga noh ikkagi harva suhteliselt.. palju asju mis inimesel elus vaja läheb..

### **Tuleksid sa siia lehele veel tagasi? Lugema midagi, mingit infot?**

No miks mitte jah.

### **Vabatahtlikult?**

No kui ikka väga vaja siis muidugi. See oli see [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) aga ega ma enne ei olnud kuulnud küll sellest midagi.

### **Muidu oleksid pensioniinfot otsinud teistmoodi? Märksõnade alt?**

Nojah. Võibolla tõesti. Ja kindlasti SM annab ka midagi, sealt kaudu jõuab ka sinna..

### **Mida sa siia lehele otsima tuleksid..**

No nt vaatame siit Tiigrihüppe SA.. no et kunagi saime oma koolile esimese arvuti Tiigrihüppe kaudu, ega siin praegu midagi pole..et kui suurem konkurss tuleb, siis teatatakse ka avalikult.

### **Kuidas sa Internetist iseenda kohta infot otsiks?**

Siis ma panen ikka siia oma nime ja vaatan mis ette tuleb.

### **Kas kasutad veel mõnd otsingusüsteemi peale Neti?**

Ega vist, ma ei teagi, et midagi veel on olemas.

### **Kuidas sa otsiks infot tervisliku toitumise kohta?**

No siin on kohe valdkond tervis...tervishoid..ei see nagu pole kõige parem..võtame tervise enda lahti...ei see nüüd küll nagu päris hea ei ole..

Proovime vana head meetodit, kirjutaks siia märksõna.. „tervislik toitumine”..mul on selle kohta niipalju raamatuid olemas tegelikult...noh näed siin kohe on...kas see midagi annab...linnu tervislik toitumine (naerab).. no mis see nüüd siis on. Näe siin on isegi mingi foorum võiks arvata...ei tea jah..ühesõnaga see pole ka päris see õige asi..eks ma siis niimoodi otsiksingi vaataks...näed toidust, joogist... Ega ma vist kiiresti küll ei leiaks, et mida ma peaks.. nõuandeid...kastmete valmistamine..see pole ka päris see, see on mingi jututuba.. Ühesõnaga, ega ma ikka eriti ei oska küll...

### **Mis sa siis teeks?**

Lähen raamatukokku ja võtan vastava raamatu, mulle meeldib raamatut rohkem lugeda kui arvuti eest istuda.

### **Oskad veel midagi öelda Interneti kasutuse kohta?**

Võibolla peaks kuskil ikkagi olema need aadressid nagu [www.serk.ee](http://www.serk.ee), sellised aadressi kogumid olemas, et ei pea otsima ja sobrama vaid valmis aadressid süstematiseeritud, mille kaudu sisse minna mingitesse kohtadesse.. võibolla see oleks isegi lihtsam. Kõige parem, kui mul on valmis aadress, et ma tean kuhu ma jõuan kui selle sisse löön.

### **Neti valdkonnad ei vii..?**

Seal on seda infot palju liiga ja kui lööd märksõna ja siis tuleb seal igasugust segast infot ja pead tükk aega otsima.. (rakvere linna näide).

### **Vastaja 4 (M 60)**

#### **K: Mine palun Internetti.**

V: Vajutan e-klahvile, avaneb Neti aken ja olengi Internetis.

#### **Oskad sa öelda, mis browser see on, mida see e-täht tähendab?**

Explorer. Aga ma tean et on olemas ka mingi Mozilla.

**Mis on sinu avalehekülg?**

Neti avalehekülg.

**Ja miks just see lehekülg?**

Sest see on jäänud nii, mis ta esimesena pakkus. Ei ole teda muutnud.

**Mida sa tavaliselt siit avaleheküljelt kasutad, näita palun?**

Varem ma läksin siit hariduse kaudu, nüüd ma saan selle favourites'ide kaudu minna sinna oma serverisse aga mis ma siit peale selle kasutan. Ajalehed, ilm, siis need ehitus...

**Näita palun..**

Üldiselt ma ei olegi siit ehituse kaudu läinud vaid märksõnadega. Siit otsi.. kirjutan sinna mingi hoovalmaterjal, panen otsi ja siis ta hakkab mulle kohe viskama neid firmasid. Ma ei ole ehitusportaali kaudu läinud, et lihtsam on märksõnu sisse lüüa. Ja siis kui ma tean ka mõnda firmat, siis ma löön firma nime kohe sisse. Pigem olen läinud mööda nendest, mis siin on, et neid ma palju ei kasuta, nende kaudu minekut.

**Näita mõnda, mille kaudu sa oled läinud?**

No ilma saab siit vaadata, EMHI ilma ja Marko Kaasiku nädalaprognoos ja siis on tekkinud üks uus ilm Eestis, mis näitab reaalajas.. ja ilmateade, mis ilm lähipäevadel tuleb.

**Näita mulle palun kui sa loeksid uudiseid, siis kuidas sa seda teed?**

No uudiseid, ega ma kuskilt mujalt, kui võtaks ajalehed tõenäoliselt, ega ma ei tea kas siin kuskil on mõni uudiste portaal eraldi ka aga ei näe siin igatahes et oleks.. Võtan ajalehed...näe siin tuleb veel mingi värk ette (pop-under) mis häirib ja mida väga ei tahaks.. ja siit ma otsiks Päevalehe või Postimehe – kaks valikut on. Kuna Postimees käib, siis ma võtaks Päevalehe, kuna ma seda ei loe paberkandjal ja vaataks siit uudiseid, kui on midagi aktuaalset, mida on nii tähtis vaadata, et ei kannata oodata järgmise päeva ajaleheni.. Siis ma otsiksin siit, aga üldiselt need eriti head ei ole need ajalehtede need siin on kuidagi need

asjad süstematiseerimata, pead laskma kõik läbi, enne kui sa leiad siit midagi, mis sulle meeldib või vajalikuks pead.

### **Kuidas sa otsiksid infot mõne huvitava näituse või kontserdi kohta?**

Noh, ega ma ei ole seda ise teinud..aga mis meil siin on...üritused on siin..vajutan siia, siis on siin nt muusikaüritused, vajutaks siia nt siis on siin toimuvad üritused.. et kui ma teaks mis üritused toimuvad, siis ma otsiks siit aga kui ma neid ei teaks...siin üleval on veel mingid toimuvad...eks ma siit pean otsima siis...sa ei ütle mulle mida ma pean otsima...Kapa rock, millal toimub. Siit ma midagi leiaks..võtaks siit lahti ja saaks teada, millal toimub.

### **Aga kui sa mõnd näitust otsiks?**

Näitust...siin muusika, teater – ei olnud, siis peaks olema kuskil eraldi..lähme veel tagasi.. (loeb ette alamenüüd)..siin ei olegi näituseid. Siin nagu ei ole, lähen siit tagasi ja siis ma lihtsalt trükin siit sisse..a kunst on siin nt...äkki on siin (loeb alamenüüs sisalduva)...ei ole. Siis ma ikka trükin siia sisse „kustinäitused” eksole.. Panen siit otsi – kõige lihtsam, mis ma siin ronin mööda neid katalooge. Sa ei ütle mulle mida vaja otsida..

### **No nt kui soovid ülevaadet, mis sel nädalal toimub?**

Siin on valdalde kaupa, aga eriti selle järgi ei tule midagi head...ma ei teagi kus sellist ülevaate värki on.. Soome kohta on küll mingi ülevaade olemas aga Eesti kohat ei näe ei ole.

Suur kustinäituste otsija ei ole, seetõttu pole ka vilunud. Et mulle tundub, et siin nagu ei ole sellist head näituste.. (otsib) Kultuuriinfo - kultuurisündmuste andmebaas ...aga ei tule üldse lahti.. Ei ole siin niukest. Vaatame korra veel (loeb menüüvalikuid jälle) Aga näed näitustega ei ole kaleriid. Äkki ei ole kultuuri all. Äri all ta ikka ei ole. Messid? Ma ei oska kuskilt leida. Kui ma teaks täpset näitust mida tahan, siis ma trükiks siia sisse.

### **Oskad sa oma lemmiklehekülge näidata, kus sa tihti käid?**



No siin töö kodulehel käin ja mis siis veel... Mis ma seal lemmiklehel pean tegema? Mul on ta praegu pandud siia favourit'ide alla..Tln Ülikooli koduleht ja kõik. Loen e-posti ja muid asju läheb harvem vaja. Otsin mõnda üksust või..

### **E-posti loed sealt alt siis?**

Jah, lähen sealt sisse ja loen.

### **Oma inboxi saad sealt ja saata ja..?**

Jah.

### **Kuidas leiad infot nt sõiduplaanide kohta?**

Sõiduplaanid kohe siin paistavad...sõiduplaanid..nii..lennukid, laevad, rongid, bussid.. Ükskord ma siit otsisin, bussidega on kõige keerulisem.. nt elektri rongide sõiduplaan jookseb täitsa ilusti lahti..aga bussidega on küllalt keeruline..

### **Äkki näitad?**

Ma otsisin nt Harjumaa busse ja praktiliselt ei leia.. on siin olemas mingid Tln bussid ja Eesti bussiliinid aga Harjumaa bussiliine ei tule.. Ei ole sellist head varianti.. Kuskilt üsna keeruliselt jooksid isegi need marsruudid siit välja aga ma ei mäleta kust, see oli erakordselt keeruline kätte saada. (uurib lehel ringi) Ilma igasuguse süsteemita, segamini.. Et bussiasjad peaks olema paremad, erinevate firmade asjad ühe lehe alla viidud – bussi sõiduplaan lihtsalt.. vaata milline sigrimigri..Ei anna ka mingeid valikuid.. (räägib sarnastest kohanimedest ja bussioperaatoritest)

### **Kuidas üldse info otsimine sinu jaoks Internetis käib?**

No ikka põhiliselt mina ikka trükiks märksõna sisse siia. Ja vajadusel mitu märksõna.. muud puud tunduvad kohmakad ja keerulised olevat, et kõige lihtsam oleks otseteed minna. Mida rohkem märksõnu, seda kitsamalt, suunatumalt ta otsib..

### **Kuidas sa leiad huvitavat infot mõne artikli või raamatu kohta?**

No raamatu kohta saab raamatukogu kaudu..

### **Aga konkreetse artikli või autori kaudu..?**

Raamatukogu kataloogid võimaldavad otsida autori järgi ka, ESTER jm..aga kui sa mõtled ajalehtedes, ajakirjades..

### **No nt teadusartikkel?**

No eks ikka kõigepealt tuleb raamatukogu kaudu proovida..meil on ju seal olemas see raamatukogu ja e-kataloog ESTER ja siis saab sisestada sisse autori või pealkirja või märksõna ja siis ta otsib sealt Tln või Tartu kataloogist välja selle..

Aga seda ma ei tea kas ajakirjanduse kohta ka midagi sellist on... Tõenäoliselt kui ma siia lausa trükin mõne autori siis jookseb ka mulle ette.

### **Kuidas või kuskohast sa meelelahutust otsid või otsiksid?**

No siin on meelelahutus ja hovid..eks siit siis saab valida, mis siin on.. koduloomad, mängud, muusikad, filmid.. Ma arvan, et siit saab aga põhiline, mis siin takistus on, et siit tuleb hakata ennast sisse logima, mingisuguseid nimesid omale panema ja need lähevad pärast meelest ära ja suht mõttetu.. Et see on nagu takistus minu jaoks. Muusikat ma pole iialgi otsinud aga noh kui siit muusika praegu valin..mis siin kõik on – heliloojad..ma ei ole siin kunagi käinud aga ma arvan, et siit midagi kuskilt saab..nt on siin mingid muusikaportaali...kui ma siia nüüd vajutan, siis mingi jura tuleb siit välja..mingid artistid...mis siis juhtub kui ma siia nüüd vajutab, hakkab mul laulma?...midagi.. mingi info tema kohta...aga kuidas ma nüüd muusika kätte saaks, seda ma ei tea...siin on mingi tohutu jura, ma ei tea kes seda kõike loeb ja pähe õpib.. Et ma ei tea (loeb alamenüüsid).. Pean tunnistama, et ma ei tea kuidas ma saaksin kätte muusikat Internetist.. aga aeg-ajalt oleks tore kui saaks kuskilt..nõ tõmmata, et räägitakse, et tõmbavad muusikat aga kuskohast ma seda saan..misasi see on siin, metalliklubi (naerab) on olemas..Eesti Jazz Liit, äkki see annab mingit muusikat...kontserdikavad..ühesõnaga ma ei oska öelda midagi..mis ma veel pean siin tegema?

### **Näita mulle kuidas sa tavaliselt Internetipanka lähed?**

Internet lahti, siis on siin pank, siis Hansa...ilmselt saaks selle favourites'ide alla ka panna..aga praegu ei ole...siin on nüüd mingi uus leht tekkinud Hansal..kasutajatunnus, parool pin-kalkulaatorist ja ongi kõik.

### **See uus lehekülg tundub mõistlik?**

Varem nagu oli tuttavam, sellega peab nagu siin...siin on mingid otseteed isegi...kui ma siia vajutan, mis siis juhtub.. ikka tuleb sisse logida.. Et tuleb ikka harjuda ja õppida, praegu nagu uus ja võõras..

### **Kas sa oskad mõne foto üles laadida?**

Vat ei oska, sest et mul keegi soovitas ühte foto töötlemise tarkvara aga ma ei julgenud seda tõmmata, sest ta hakkas mulle seal teatama, et seal mingid macrod ja asjad ja...ilmselt ta vist teatab kõigile seda aga ma igaks juhuks ei tõmmanud, mõtlesin, et äkki tuleb midagi kahtlast kaasa.. Ma ei mäleta, mis selle nimi oli.. Keegi soovitas, kes mulle selle abil fotosid saatis..

### **Ütles sulle selle lehe, kust saab või saatis lingi?**

Ei ta vist ütles selle nime aga see on meelest ära läinud.. (räägi uuesti macro hoiatusest) Aga tundub, et neid fototöötlemise programme on mitmeid, siin ühes raamatus ma nägin ka jälle ühte teist reklaami, või oli lehes kuskil nii et võib isegi valida..

### **Kuidas sa oma lemmikhobi kohta infot leiad?**

No üks on mul siin favorites'ide all, üks talu, mis viinamarjaga tegeleb, vajutan sinna,siis jookseb kohe lahti, siin ma siis loen, mis nad pakuvad ja mis istikuid müüvad jm..sordikirjeldused... tema lehelt läheb omakorda link nt teistele, nt on olemas „infot viinamarjadest” läheb hoopis Räpina sinna aianduskooli kodulehel.. jookseb lahti.. sordikirjeldused jm.. Ma olen neid mitmeid kordi vaadanud, ega ma siin rohkem eriti ei vaata, ma otsin pigem uudiseid, siin need laadad tulevad jälle lähemal ajal ja mida uut nad pakuvad.. Kahjuks kõigil müüjatel ei ole neid kodulehekülgi ja see on nagu halb.. Ja siis

päris huvitav, mis viimasel ajal on olemas...(otsib)...vt siin on blogid, üks väheseid blogisid, mida ma vaatan on üks uus blogi tekkinud - Jaagu Viinamägi, mees kes blogib oma viinamarjakasvatust. (loeb, mis seal kirjas)

### **Oled sa temaga suhelnud ka?**

Ei suhelnud ei ole aga mõte oli küll, et ma küsiks, et kas tema kaudu saaks mõne välismaa sordi ka.

### **Kui sa tahaksid siin kommenteerida..?**

Ma kommenteerida küll ei taha..

### **Või vastata, täiendada..**

Ei see mind ei huvita, ma lihtsalt küsiks ta käest infi..

### **Kuidas sa temaga kontakti võtaksid?**

Ma ei tea, kas tal on siin üldse selliseid konkse, kus saab.. ausalt öeldes on see ka ainuke blogi, mida ma põhjalikumalt olen vaadanud eksole..et kas need blogid on siis kõik ühtemoodi üles ehitatud või ei ole..ma ei kujuta ette. (loeb lehelt erinevaid rubriike, otsib kontakte).. Peaks ju kuskil olema meiliaadress.. (otsib kaua). No siin on e-maili aadress, sellega saaks..skype'i ma ei kasuta..

### **On sul mõni lehekülj veel, kuhu sa lähed muud moodi kui läbi favourites'ide kaudu?**

Ma võin ka minna mitte seda kaudu, vaid trükin otse sisse mingi aadressi..

### **Kui sa tahad mõne uue huvitava viinamarja sordi kohta leida infot, siis kuidas seda teed?**

Kirjutan ikka märksõna jälle.. Foorumid on olemas, aiandusfoorumid..

### **Oskad sa näidata?**

Olen kuskil foorumites käinud küll.. foorumid on siin, kõik hästi lahti ei jookse.. Kui siin sageli käiks paneks ka favourits'i.. Vaat kui tüütu siit otsida on, lihtsam on kohe sisse trükkida märksõna..aiandus.. ma ei mäleta neid nimesid.. oli mingi aiafoorum vm.. Võtame siit aiandus.ee, no vaata kui tüütu, jälle mingi sisselogimine.. mingi probleem..tahab kinni panna..ei meeldi talle see.. Et vat, et see foorumite leidmine pole lihtne, et vahel olen jõudnud kaudset teed pidi päris huvitavate foorumiteni aga praegu siit ikka midagi ei leia.. Tuli kas kuskilt mingi portaali või aiamaailma vm kaudu.. Kui olen sattunud, siis olen lugenud..

### **Oled sa ise ka kirjutanud?**

Ühe korra olen, kui siin ehitus oli..laematrejali kohta küsisin.. Suurt abi ma sealt ei saanud?

### **Kas sa oled midagi Interneti kaudu ostnud?**

Jah.

### **Näita mulle mõnda keskkonda, kus sa käinud oled ja midagi ostnud?**

Ostsin autoraadio minumeelest...mis pagana asi see oli, mingi e-pood vm..

Äri...kaubamajad...e-poed...ma ei mäleta kas ma tookord niipidi läksin.. (uurib seal, loeb ja klikib erinevatel teemadel, otsib autoraadiot)

See ei ole praegu tüüpiline, et ma siin nii käin.. Aga ma ostsin mingist lihtsamast poest.

Lihtsam oleks äkki jälle märksõna kaudu minna, paneme siia „autoraadio”..

Ühesõnaga siin on igasuguseid, kui niipidi minna, palju lihtsam.. (näitab kuidas ostu sooritaks, edukalt)

Näe siin on jälle mingid kasutajad, liitu ja sisene – vaat sellest pole mina aru saand, milleks need on..kliendi mingiks sidumiseks või? Miks ma pean hakkama kasutajaks mingis poes, kus ma üks kord ainult ostan? Aga ühesõnaga saan hakkama ja olen teinud.. Ja nagu sa näed on otsimine palju lihtsam läbi märksõnade kui nende puude..

### **Kuidas see tasumine käis, kui sa läbi Interneti tellisid?**

Ma arvan, see käis ikka pangaülekandega. Hansapangast.

### **Ettemakse?**

Jah.

### **Usalduse probleemi ei tekkinud?**

Ei tekkinud...jah, muidugi on aga noh, peab ikka usaldama.

### **Oskad sa mulle näidata mõnda e-riigi teenust, mida kasutanud oled?**

Eks ma olen läinud läbi Hansapanga, nendesse maksuamet ja mis seal on. Aga otse e-riik, üldiselt mulle eriti nagu ei...Hansapanga kaudu oli lihtsam.. ja kus see siin üldse on... e-riiki siin polegi, selle lehe peal (neti.ee)..pean siit ikka otse vajutama ministeerium või midagi.. E-riik on seal hansapangas aga siin ei ole seda.. Riik ja ühiskond avaneb siin..aga e-riiki ei ole.. ja kuskilt on võimalik saada enda kohta andmeid aga pole otsinud..

### **Mis seal veel on, tuludeklaratsioon?**

Jah, ja mis seal veel on – Eesti Energia, kus saab maksta elektriarvet ja rohkem suurt midagi ei ole. Nt rahvastikuregister oleks huvitav midagi otsida aga kas sealt tänapäeval enam saab midagi.. isikuandmeid või ei saa? Või on täitsa salastatud? Kui ma tahan mingit inimest otsida, kas see on üldse võimalik?

### **Kas sa tead sellist asja nagu kodanikuportaal?**

Ei tea, ma olen kuulnud, et selline asi on, aga kust seda leida..?

### **Aadress on eesti.ee**

See tuleb sisse trükkida jah, siin ei ole kuskil? Riik ja ühiskond all seda ei ole, see on naljakas, miks ei ole – inimene peab seda siis kuskilt enne teadma.. Ma võin ju trükkida..

### **Oled sa käinud siin varem?**

Ma arvan, et sellisel kujul ei ole..võibolla see on uuenenud vahepeal..

### **Mis sind siin huvitada võiks?**

KOV-id, mu oli vaja otsida vallavalitsust. On olemas siin. Abja..aga mul oli palju lihtsam trükkida kohe siis nt Rapla, miks ma pean siin nüüd ronima ja otsima, kuni tuleb see R-täht ükskord, mõttetu. Kui ma tean mida ma tahan saada. Tundub nagu kohmakas olevat see kõik. Sellist asja on vaja olnud. Ja tõenäoliselt leiab siit ka mingi muu ministeeriumi või ametkonna, mida vaja..

Siin on mingi vanuse...elukaar..vaatame, mis see pakub (loeb mis seal on)..pensioni eelikut ei ole.. mis ta siin teatab, nt kas pensioni kohta teatab.. ajab mingit üldist jura aga siit ei saa teada seda nt..üks huvitav asi mida ma tahaks teada on nt palju mul on kogunenud tingaastaid või mis need on? Vanasti tuli selle kohta koju teada Sotsiaalkindlustusametise, et eelmise aasta palga alusel on teil nagu niipalju neid tingaastaid, aga kuskohast ma nüüd saaksin seda teada palju mul on kogunenud. Pensioni alt siin ei tule tuhkagi. Kui siia vajutan, siis lihtsalt räägin, mis asi see on aga mis ma sellega peale hakkan. Kus ma saan teada mis minul on kuskil arvel? Kodanik (loeab alamenüüsid). Sellist asja ei ole, et ma otsin mingit inimest, vanasti oli. Kõik on salastatud.

Ühesõnaga mulle tundub, et midagi kasulikku siit ei leia. Mida mul tegelikult vaja on. Kõik on siuke üldine jura. (klikib ja loeb menüüsid). Muidugi on see mõistlik, et pean ennast kuidagi sisse logima, siin vähemalt, kui tahan midagi olulist teada aga lihtsalt, kas ma saan siit midagi olulist? Pärast autentimist. Aga ma ei viitsi seda hakata praegu tegema?

### **Üldmulje on..?**

Üldmulje on, et suht kasutu. Annab nagu palju üldiseid asju, mida enam-vähem ikka tead.

### **Mis siit puudu on?**

Konkreetsed asjad. Siin on otsing olemas ka aga.. Asjad mis võivad ikka konkreetsele inimesele huvi pakkuda aga on samal ajal üldistatud, paljudele inimestele huvi pakkuma..aga mitte sellisel üldisel tasemel asjade kirjeldused, et mis on pension jm, et selle järgi suurt vajadust ei ole, või mis maksud on üldse olemas, seda inimesed teavad ikkagi aga ta tahab konkreetselt teada saada, mis võimalused tal millekski on..neid asju ei ole nii

palju, et neid asju ei võiks ära tüpiseerida, nagu korduma kippuavad küsimused, nende kohta võiks olla konkreetsemad vastused. Ja läbi selle ID-kaardi sisenemise puhul võiks saada enda kohta informatsiooni, nt kui suur pension või mingid aastad on kogunenud, mis võimalused üldse on...pank annab ka mingeid kalkulatsioone, mingi kalkulaator on seal olemas..aga ka suht üldine..

### **ID kaarti sa ei kasuta?**

Ei kasuta jah, olen kasutanud seda pin-kalkulaatorit. Siis pean ID-kaardi lugeja ostma.

### **Kas sa hakkaksid seda portaali kasutama, kui sa nüüd tead, et on olemas selline portaal?**

Ma ei näe siit erilist midagi, mis abi siit saaks.. Õigusabi...vaevalt et sa siit mingit õigusabi saad...vajutad siia – „õigusest üldiselt” noh...”mida teha, kellele kaevata” – no nt see ei ole paha, seda tüüpi info, et „kellele kaevata”, suht hästi juba konkretiseeritud, nagu toodud välja juba sellised tüübid...see on üks hea näide võibolla sellisest asjast.. Võimalik, et siin teiste linkide all on ka sellised asjad, häid tüpiseeritud...tüüpsituatsioone, mis inimestel on. Ütleme mul on, nõutakse liiga palju maksu, mis ma siis pean tegema, vajutan siia... muidugi siin ajab jälle mingit üldist juttu selle lingi all.. ju ta siis lõpuks ikka ütleb kuhu pöörduda..maksumaksjate liidu poole..

### **Kuidas sa otsiksid infot tervisliku toitumise kohta?**

Siinsamas riigiportaalis isegi vilksatas aga tühja temaga..võtame, siin on ka kuskil oli ju tervis...näe toitlustus (segadus muusikalise reklaamiga).. sa ei saa midagi vajutada, ilma et see ette ei tuleks. Siit ei tule midagi. Ilmselt tervis on ikka see märksõna. Ilmselt kõige lihtsam on minna ülevalt...selle..ikka märksõna kaudu. Trükin sisse „tervislik toitumine” ja ongi...näe „võlupada” .. on olemas foorum isegi „tervislik toitumine” .. siis on linnu tervislik toitumine (muigab), siis on olemas kokandus.. palju asju on mida saab igalt poolt vaadata.

### **Aga konkreetselt nt mida peaks sinu vanuses mees sööma?**



Näed, „ole mees – mida peaks mees sööma” nt.. oleks ka võinud trükkida mees lisamärksõnana..vaatame siit.. siin on jälle nii tehtud, et midagi aru ei saa.. Näe tervislik toitumine oli tervise all..vajutad siia.. ikka midagi tarka ei tule, ainult mingisugused 3 artiklit.. „Õige toitumise KKK” ..vajutan siia..näed porgandi pilt juba paistab. Peaks võtma multivitamiini..siin ikkagi küsimused ja ülevaadet kui sellist ei ole, et.. ei teagi mis veel. Naisteleht.. Med24, ma arvan...Terviseinfo.ee.. ja veel üks foorum aga ma arvan, et see tuleb paremini kui ma trükin sisse need. Med24, siin ei ole midagi niukest..see on mingi arstiportaal. Ei ole tarka.. terviseinfo.ee (loeb sealt).. tundub, et igal pool on üksikud asjad, kes räägib puuviljadest, kes vitamiinist..siin midagi on, midagi saad..aga täielikku sellist õpetust, toiduaineid ja ealisi õpetusi ei tule lahti, pigem on see kuskil raamatutes kirjas. Sellise tervisliku toitumise abc-d ei jookse lahti.

#### **Kuidas sa iseenda kohta otsid infot Internetist?**

Trükid nime sisse, ma olen seda teinud ka varem. Vaatad mis lahti jookseb.

#### **Kuidas sa lähed mõnele võõrkeelsele lehele?**

No mul nüüd sellist kindlat ei ole.. No Google kaudu on parem sinna minna ilmselt eksle. See Google on mul siin olemas loetelus. Google ja siia otsing sisestada. (näitab)

#### **Mis on vahet üldse Google'il ja Netil, mis puhul sa kumbagi eelistad?**

Ei no Neti on ikka Eesti asjade jaoks ja eks ta võtab midagi välismaist ka aga välismaiste jaoks ikka Google, nagu suurem, võimsus taga. Siin ma olen ka autori järgi otsinud artikleid.

#### **LISA 4 *Think-aloud* videosalvestused (DVD)**